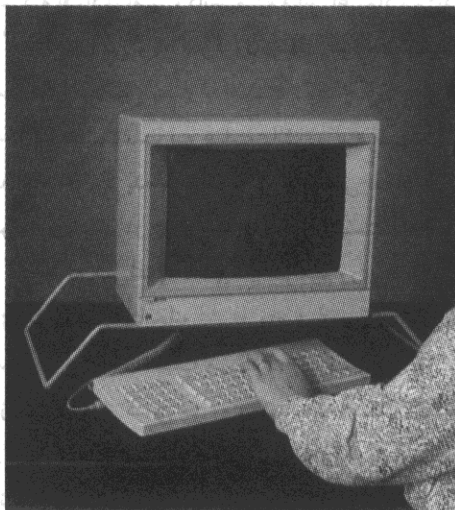


# مروری بر مفهوم و سنجش رضایت استفاده‌کنندگان در پژوهش‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی<sup>۱</sup>



نوشته: یزدان منصوریان<sup>۲</sup>  
کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

## مقدمه

در ارزیابی خدمات کتابخانه، آنچه اهمیت پیدا می‌کند، نظر استفاده‌کنندگان است، چرا که بدون وجود آنها دلیلی برای ادامه فعالیت‌های کتابخانه‌ها وجود ندارد. (۱)

از بین پنج قانون کتابداری که رانگاناتان مطرح کرد، چهار قانون به نوعی به استفاده‌کنندگان باز می‌گردد. (۲) به همین دلیل لازم است تمام کوشش‌های کتابخانه‌ها در راستای

برآوردن نیازهای اطلاعاتی و جلب رضایت استفاده‌کنندگان تنظیم شود. آگاهی از مطلوبیت این خدمات از نظر جامعه استفاده‌کننده ابزاری ارزشمند برای تداوم یا تحول در چگونگی ارائه خدمات است. با توجه به جایگاه و منزلت استفاده‌کنندگان در حرفه کتابداری به عنوان محور تمام فعالیت‌ها در هر کتابخانه، ضرورت انجام پژوهش برای آگاهی از شیوه نگاه استفاده‌کنندگان به خدمات کتابخانه از توجیه



یا موجودیتی را نشان می‌دهد که رضایتمندی، به آن مربوط می‌شود. تعیین عوامل مؤثر در رضایت در شرایط گوناگون متفاوت است. بدون تعیین این عوامل، تعریف و تفسیر رضایت بی‌معنی خواهد بود.

چگونگی یا وضعیت نگرش افراد در مورد کفایت یا عدم کفایت پاداشی که در ازای تحمل رنج ناشی از انجام کاری مشخص دریافت کرده‌اند، میزان و یا سطح رضایت آنها را تعیین می‌کند (۴). در تعریفی دیگر رضایت وقتی حاصل می‌شود که نتیجه یک تجربه حداقل به همان خوبی که از قبل انتظار می‌رفته حاصل شده باشد (۵). مطلوبیت دیدگاه افراد، وقتی ناشی از ارزیابی یک عملکرد یا محصول خاصی باشد، منجر به ایجاد احساس رضایت در آنها می‌شود (۶). رضایت استفاده‌کنندگان عبارت است از میانگین بدست 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 کتابخانه نشان می‌دهد (۷).

پژوهش‌هایی که به نحوی به رضایت استفاده‌کنندگان<sup>۳</sup> می‌پردازد، یکی از انواع مطالعات استفاده‌کنندگان<sup>۴</sup> محسوب می‌شود (۸). در اغلب متون کتابداری و اطلاع‌رسانی مطالعات استفاده‌کنندگان با پیمایش استفاده‌کنندگان<sup>۵</sup> مترادف تلقی می‌شود، اما در یک نگاه دقیق‌تر می‌توان پیمایش استفاده‌کنندگان را نوع خاصی از مطالعات استفاده‌کنندگان به شمار آورد. منظور از پیمایش استفاده‌کنندگان آندسته از پژوهش‌هایی است که به صورتی روشمند و به وسیله ابزاری مثل پرسشنامه و یا مصاحبه آرای استفاده‌کنندگان را مورد پرسش قرار می‌دهد. این نوع از بررسی استفاده‌کنندگان از دو نوع دیگر مطالعه آنها که عبارت است از تحلیل اسناد و مشاهده، قابل تفکیک می‌باشد. پرسشنامه و مصاحبه دو ابزاری است که به کمک آنها تلاش می‌شود نگرش و دیدگاه مراجعه‌کنندگان نسبت به عملکرد کتابخانه و نیز خواسته‌ها و سلیقه‌های آنها در ارتباط با امکانات و خدمات کتابخانه مشخص شود، اهدافی که با کمک سایر روش‌های مطالعه استفاده‌کنندگان مثل مشاهده و اسناد قابل اجرا نیست (۹). پژوهش‌هایی که در مورد رضایت استفاده‌کنندگان صورت گرفته در سه گروه قابل تقسیم است (۱۰).

کافی برخوردار است. به بیان دیگر از یک سو، به عنوان یک اصل پذیرفته شده، لازم است استفاده‌کننده از کتابخانه و جلب رضایت او در صدر برنامه‌های هر کتابخانه قرار گیرد و از سوی دیگر، تنظیم و تدوین هر برنامه کاری ابتدا مستلزم شناخت و آگاهی است. این شناخت تنها به مدد بررسی آرای استفاده‌کنندگان حاصل خواهد شد. فایده چنین پژوهش‌هایی، ارائه تصویری روشنتر از نگرش جامعه استفاده‌کننده نسبت به کتابخانه است. کتابداران زمانی می‌توانند، خدمات مؤثری به استفاده‌کنندگان نهایی ارائه کنند که تصویر درستی از نگرش‌ها و نیازهای آنها در دست داشته باشند. نقاط اصلی این تصویر را با باریک‌بینی در بطن این جسامعه و به کمک خود استفاده‌کنندگان می‌توان به هم متصل کرد.

### تعریف رضایت استفاده‌کنندگان

بررسی متون مرتبط با رضایت استفاده‌کنندگان تفاوت زیادی را در نوع تعاریف ارائه شده برای این مفهوم نشان می‌دهد. به طوری که در طی ۳۰ سال گذشته (۱۹۶۹-۱۹۹۹) حداقل بیست تعریف متفاوت از مفهوم رضایت ارائه شده است (۳). بدون وجود یک تعریف واحد، برای مفهوم رضایت، پژوهشگران نمی‌توانند معیاری مناسب را برای مواردی مشخص پیدا کنند و رضایتمندی را به شکل معتبری بسنجند، و نتایج تجربی به دست آمده را به روشنی تعبیر و تفسیر کنند. با این حال گرچه در متون مختلف، تعاریف متعددی از رضایت وجود دارد، اما همه آنها در سه عنصر با هم مشترک هستند:

- (۱) رضایت یک واکنش احساسی یا فکری است.
  - (۲) این واکنش بر یک چیز خاص متمرکز است (یک توقع، یک محصول یا یک تجربه).
  - (۳) این واکنش در یک زمان مشخص رخ می‌دهد (بعد از مصرف کالا یا دریافت خدمت).
- رضایت از سه جزء اصلی تشکیل می‌شود که می‌توان آن را "یک واکنش احساسی مربوط به یک پدیده خاص در یک زمان مشخص به حساب آورد". شدت آن در یک طیف، از شدید به ضعیف متفاوت است. واژه‌هایی نظیر بسیار دوست داشتن، هیجان‌انگیز، رضایت‌بخش، فرومانده، ناامید و ناراضی این طیف را تشکیل می‌دهد. نقطه رضایت، موضوعی



(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، و تمام عوامل تأثیرگذار بر رضایت استفاده‌کنندگان مد نظر قرار گرفته است.

### پیشینه پژوهش‌های مربوط به رضایت استفاده‌کنندگان در خارج از کشور

هر چند به نظر می‌رسد تاریخچه مطالعه استفاده‌کنندگان که بررسی رضایت نیز جزئی از این پژوهش‌ها به شمار می‌رود به زمانی باز می‌گردد که کتابخانه‌ها به شکل نوین به وجود آمد، اما آغاز مطالعات جدی پیرامون استفاده‌کنندگان به اواخر دهه ۱۹۴۰ مربوط می‌شود. در سال ۱۹۴۸ انجمن سلطنتی انگلستان کنفرانسی در این زمینه برگزار کرد. در این کنفرانس مباحث مربوط به روش‌های مطالعه استفاده‌کنندگان مورد بحث قرار گرفت. پس از آن در آغاز دهه ۱۹۶۰ رشد فزاینده‌ای در انتشار نتایج پیمایش‌های انجام یافته روی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی در میان متون کتابداری و اطلاع‌رسانی مشاهده شد (۹). از سال‌های دهه ۱۹۶۰ تا اوایل دهه ۱۹۸۰ تحقیقات در مورد 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 استفاده‌کنندگان از خدمات دریافتی، مجموعه موجود یا تسهیلات آن راضی هستند یا خیر (۱۰). 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 نمی‌توانند، تصویر درستی از تأمین نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان و رضایت آنها را ترسیم کند. پژوهشگران این حوزه دریافتند که تأثیر کتابخانه را باید به کمک روش‌هایی که میزان تعامل استفاده‌کنندگان را با منابع و خدمات می‌سنجد اندازه‌گیری کنند. در ارزیابی خدمات ارائه شده و سنجش رضایت مراجعه‌کنندگان آنچه مهم است نظر آنها نسبت به

خدماتی است که دریافت کرده‌اند. از دهه ۱۹۸۰ به بعد جهت پژوهش‌های مربوط به رضایت استفاده‌کنندگان بیشتر به مطالعه انتظارات آنها و عوامل رضایت معطوف گردید (۱۱). در یک تقسیم‌بندی می‌توان تحقیقات این حوزه را به دو گروه عمده تفکیک کرد: (۱) تحقیقات بنیادی (۲) تحقیقات پیمایشی کاربردی

### پژوهش‌های بنیادی در مورد رضایت استفاده‌کنندگان

در کتابداری و اطلاع‌رسانی انجام پژوهش‌های بنیادی که به ایجاد مجموعه‌ای از نظریه‌ها منجر شود، تاکنون چندان مورد توجه قرار نگرفته است (۱۲). بیشتر پژوهش‌های انجام شده از نوع کاربردی و به روش پیمایشی است. در کنار تعداد زیاد پژوهش‌های کاربردی در مورد مسائل مختلف کتابخانه‌ها، از جمله رضایت و استفاده‌کنندگان، تعداد اندکی از پژوهشگران نیز به تشریح مفهوم رضایت و عوامل مؤثر در آن پرداخته‌اند. رویکرد پژوهشی در بعضی از آنها عام بوده و رضایت را در مورد همه افراد بررسی کرده‌اند که استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها نیز جزئی از آنها محسوب می‌شوند و انتظار می‌رود تعاریف ارائه شده برای آنها نیز مصداق پیدا کند.<sup>۶</sup>

در مورد مفهوم رضایت نظریه‌هایی وجود دارد، یک نظریه 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 می‌دهد، 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 (۱۳). این نظریه بر خلاف نظریه کلاسیک، خاص بوده و به رضایت از کار مربوط می‌شود. راشل اپلیگیت<sup>۷</sup> در سال ۱۹۹۳ با بررسی متون و پژوهش‌های انجام شده مربوط به سنجش رضایت در حوزه‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی، نظام‌های راپلنه‌ای، بازاریابی و روانشناسی سه انگاره به کار رفته تا آن زمان را در این پژوهش‌ها، شناسایی و معرفی کرده است (۱۴) براساس نظر او در تمام این پژوهش‌ها یکی از انگاره‌های زیر مورد



داشته با عملکرد نظام مشاهده می‌کند.

(۲) جایگاه و ویژگی‌های محصول: مجموعه‌ای از متغیرهای مربوط به محصول است، از جمله قیمت آن و میانجی‌گری عوامل دیگر.

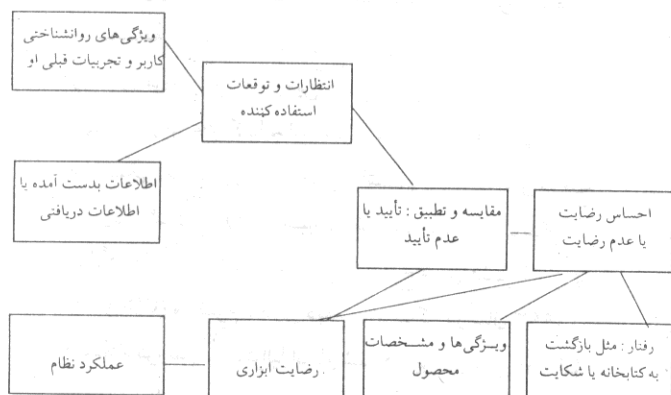
(۳) عملکرد محصول یا رضایت ابزاری.

انگاره سوم شکل کاملتری از دو انگاره قبلی است (شکل یک) و تدوین‌کننده آن (راشل اپلیگیت) نیز توصیه کرده که در پژوهش‌های بعدی بیشتر به آن توجه شود.

### پیشینه پژوهش‌های کاربردی رضایت کاربران در خارج از کشور

تحقیقات کاربردی این حوزه گوناگون بوده و در هر کدام جنبه خاصی از رضایت استفاده‌کنندگان مطرح بوده است. اما همانطور که گفته شد، پژوهشگران در این تحقیقات، به سه موضوع اصلی یعنی مجموعه کتابخانه، خدمات ارائه شده و تسهیلات کتابخانه پرداخته و ارتباط هر یک از آنها را با مفهوم رضایت استفاده‌کنندگان مورد ارزیابی قرار داده‌اند.

(شکل شماره یک): انگاره نوع سوم



توجه بوده است، بی‌آنکه به این نام‌ها از آنها یاد شده باشد.

### ۱. انگاره رضایت ابزاری یا مادی<sup>۸</sup>

در بعضی تحقیقات، ویژگی‌های یک نظام ذخیره و بازیابی اطلاعات، عملکرد نظام را تعیین می‌کند که تنها بر اساس عملکرد نظام مورد نظر رضایت استفاده‌کنندگان سنجیده می‌شود. پژوهشگرانی که این انگاره را در تحقیق خود مد نظر قرار داده‌اند، در مرحله اول ویژگی‌های نظام، در مرحله بعد عملکرد آن و در مرحله سوم رضایت استفاده‌کنندگان را بر مبنای دو متغیر قبلی مورد ارزیابی قرار داده‌اند. ویژگی‌هایی که برای هر نظام بیشتر مورد توجه قرار گرفته عبارت است از عمق نمایه‌سازی تعداد و نوع نقاط دسترسی، زبان طبیعی یا مهارت‌های نظام نمایه‌سازی و گسترش موضوعی.

### ۲. انگاره احساس رضایت - راه آسان<sup>۹</sup>

این انگاره شکل کاملتری از انگاره قبلی بوده و از سه ویژگی برخوردار است:

- رضایت، احساسی است که به یک موجودیت یا موضوع مشخص مربوط می‌شود.
- ایجاد احساس رضایت منجر به بروز رفتار مشخص می‌شود.

- رضایت در انگاره دوم تا حد زیادی و حتی ممکن است منحصر بر اساس رضایت مادی یا ابزاری که در انگاره قبلی مطرح شده ایجاد گردد.

بنابراین انگاره دوم انگاره اول را نیز درون خود دارد، اما بر احساس و نگرش استفاده‌کننده بیشتر تأکید می‌کند. در پژوهش‌هایی که انگاره دوم را مورد توجه قرار می‌دهند، سعی می‌شود پرسش‌های مطرح شده بجای دو گزینه‌ای بودن - بلی یا خیر - به پرسش‌های چند گزینه‌ای تغییر شکل یابد.

### ۳. انگاره نوع سوم یا انگاره احساسی رضایت - چند جانبه<sup>۱۰</sup>

این انگاره شکل کاملتر دو نوع قبلی بوده و از سه جزء زیرتشکیل شده است.

(۱) عدم تأیید<sup>۱۱</sup>: این متغیر از متون بازاریابی گرفته شده و منظور از آن میزان تفاوتی است که فرد بین انتظاری که قبلاً

در سال ۱۹۸۱ در کتابخانه‌های کلرادو ارتباط بین بهای خدمات اطلاع‌رسانی و رضایت استفاده‌کنندگان بررسی شد که ارتباط معناداری بین بهای این خدمات و رضایت کاربران مشاهده نگردید (۱۵). یکسال بعد، ارتباط بین میزان دسترس‌پذیری کتابها و سطح رضایتمندی استفاده‌کنندگان در ۲۵ کتابخانه عمومی در مریلند<sup>۱۲</sup> مورد آزمون قرار گرفت. نتایج این پژوهش حاکی از آن بود که کتابخانه‌های مورد تحقیق از این نظر در وضعیت نامناسبی به سر می‌برد بطوری که نزدیک به پنجاه درصد تقاضاها برای دریافت یک کتاب با ناکامی مواجه می‌شد (۱۶). تأثیر میزان استفاده از کتابخانه بر سطح رضایتمندی استفاده‌کنندگان، موضوع تحقیق دیگری بود که در آن رابطه معناداری بین این دو متغیر یافت نشد (۱۷). پژوهشی نیز در مورد رضایت کاربران از جستجو در منابع پزشکی مدلاین در کتابخانه‌های منطقه‌ای تامس<sup>۱۳</sup> انجام شد. ارتباط منابع بازبایی شده با پرسش مراجعه‌کنندگان و سطح خوانایی آنها، متغیرهای مورد بررسی در این تحقیق به شمار می‌رفت. نتایج به دست آمده، سطح بالایی از رضایت را نشان می‌داد (۱۸). سنجش رضایت کاربران از فهرست‌های رایانه‌ای پیوسته<sup>۱۴</sup> (OPAC) نیز از موضوع‌هایی بوده که طی سال‌های گذشته مورد بررسی قرار گرفته است. از آن جمله می‌توان به پژوهشی اشاره کرد که در سال ۱۹۸۹ در کتابخانه دانشگاه تورنتو<sup>۱۵</sup> انجام شد. در پژوهشی، سطح رضایت ۳۰۰ نفر از استفاده‌کنندگانی که از فهرست رایانه‌ای استفاده کرده بودند، به کمک دو پرسشنامه جداگانه مورد بررسی قرار گرفت. پرسشنامه نخست، به میزان آشنایی کاربران با امکانات رایانه‌ای مربوط بود و دومین پرسشنامه نظر آنها را در مورد فهرست رایانه‌ای کتابخانه جویا می‌شد. نتایج پژوهش، همبستگی معناداری بین میزان آشنایی با رایانه و سطح رضایت نشان داد (۱۹). میزان رضایت استفاده‌کنندگان از پایگاه‌های اطلاعاتی موجود در لوح‌های فشرده نوری (CD-Rom) موضوع تحقیق دیگری است که در سال ۱۹۹۳ در دانشگاه کورتین<sup>۱۶</sup> استرالیا انجام شد. در این پژوهش دو عامل مؤثر بر میزان رضایت مورد بررسی قرار گرفت. یکی از عوامل به قابلیت‌ها و میزان کاربرپسندی منابع و دیگری به نوع خدمات کتابخانه مربوط بود. این دو عامل عبارت بود از:

(۱) میزان استفاده کاربران از امکانات موجود در هر پایگاه، مثل جستجو از طریق نمایه‌ها، گنج‌واژه‌ها<sup>۱۷</sup> و راهنمای استفاده و جستجو<sup>۱۸</sup>

(۲) میزان مشورت با کتابداران برای محدود یا گسترده کردن دامنه جستجو. نتایج نشان داد که استفاده‌کنندگان از این عوامل کمکی کمتر بهره برده و سطح رضایت آنها از وضعیتی مطلوب برخوردار نیست (۲۰).

در بعضی از این پژوهش‌ها بیشتر بر دیدگاه‌ها، تجربیات و انتظارات استفاده‌کنندگان تأکید شده، درحالی‌که در تعدادی دیگر ویژگی‌ها، عملکرد و نظام کتابخانه، بویژه نظام‌های رایانه‌ای، محور پژوهش بوده و رضایت استفاده‌کنندگان به این قابلیت‌ها نسبت داده شده است. در مواردی هم، هر دو رویکرد در پژوهش لحاظ شده است. به نظر می‌رسد در نظر گرفتن هر یک از این عوامل به تنهایی از کارایی کافی برخوردار نباشد و نتایج آن دسته از پژوهش‌هایی به واقعیت نزدیکتر است که متغیرهای مربوط به نگرش استفاده‌کنندگان و ویژگی‌های منابع یا خدمات کتابخانه را همزمان مورد توجه قرار دهد. گرچه در سنجش رضایت و عوامل مؤثر در آن همواره قضاوت نهایی با استفاده‌کننده است و از طرفی رضایت یک مفهوم احساسی و شخصی است که در شرایطی خاص و در ارتباط با پدیده‌ای معین بوجود می‌آید (۱۰). اما شرایط حاکم در محیط کتابخانه که می‌تواند به مجموعه، خدمات یا ابزار آن مربوط باشد در شکل‌گیری این احساس مؤثر است. با این حال، در پژوهش‌های مربوط به رضایت، نظر استفاده‌کنندگان از کتابخانه، بر معیارهای کتابداران مقدم است (۲۱).

در این پژوهش‌ها بیش از اندازه‌گیری عملکرد، بر آرای استفاده‌کنندگان و مواردی که برای آنها اهمیت دارد تأکید می‌شود، یعنی بر بهبود خدمات و کاهش فاصله بین انتظارات آنها و عملکرد کتابخانه. ارزیابی ویژگی‌های یک منبع مشخص یا خدمات کتابخانه یا مجموعه آن خود مقوله جداگانه‌ای است، که نتایج به دست آمده از پژوهش مربوط به رضایتمندی، می‌تواند به عنوان یکی از عوامل در این ارزیابی‌ها اعمال شود. نکته دومی که با مقایسه پژوهش‌های انجام شده آشکار می‌شود، گوناگونی موضوع‌های مورد



انجام شد. هدف از این تحقیق بررسی تأثیر گردش‌های آموزشی دانشجویان بر سطح رضایت آنها از کتابخانه بود، یافته‌ها نشان داد که آموزش دانشجویان در جهت آموزش روش‌های استفاده از منابع کتابخانه می‌تواند به افزایش سطح رضایت آنها کمک کند (۲۷). رضایت استفاده‌کنندگان سه کتابخانه دانشگاهی در پنسلوانیا براساس پنج فرضیه مورد ارزیابی قرار گرفت. در این پنج فرضیه ارتباط بین کیفیت مجموعه کتابخانه، توجه کتابداران به استفاده‌کنندگان، مهارت‌ها و شایستگی کتابداران، نوع رفتار کتابداران و سرانجام تأثیر تسهیلات فیزیکی کتابخانه، بر رضایت استفاده‌کنندگان مورد آزمون قرار گرفت. نتایج این پژوهش ارتباط معنادار و مستقیمی را بین هر یک از این عوامل با رضایت نشان داد (۲۸).

### پیشینه پژوهش در داخل کشور

در سال ۱۳۶۶ پژوهشی به رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکز تحقیقات مسکن و عوامل مؤثر در آن پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد که تعداد دفعات مراجعه به کتابخانه، جستجوی آزاد در قفسه‌ها، در دسترس بودن کتابداران و سهولت مقررات امانت، از جمله عوامل اصلی در افزایش رضایت بوده است (۲۹). پژوهش دیگری به بررسی رضایت استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکز تحقیقات مخابرات پرداخت. نتایج نشان داد که به دلیل کمبود نیروی متخصص در کتابخانه و تراکم کار، استفاده‌کنندگان ضمن آنکه با منابع کتابخانه چندان آشنایی ندارند، سطح رضایتشان نیز پایین است (۳۰). بررسی رضایت استفاده‌کنندگان از نظام مدلاین بر روی لوح فشرده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران نشان داد که حضور کتابدار در کنار استفاده‌کننده، مصاحبه قبل از جستجو، امکان تکثیر و عدم پرداخت هزینه از جمله عوامل افزایش رضایت بوده است (۳۱). بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی هشت مرکز اطلاع‌رسانی در تهران حاکی از آن بود که از نظر استفاده‌کنندگان، سرعت بازایی اطلاعات از طریق این پایگاه‌ها مهمترین عامل انتخاب این منابع توسط آنها محسوب می‌شود (۳۲). در پژوهشی دیگر، میزان رضایت

بررسی است. به بیان دیگر، در هر پژوهش، رضایت استفاده‌کنندگان از بخش معینی از کتابخانه مورد توجه قرار گرفته، است. گاهی این موضوع‌ها خیلی خاص و فرعی بوده است، مثلاً در سال ۱۹۹۱ پژوهشی در سه کتابخانه عمومی شهر ملبورن انجام گرفت که در آن فقط به رضایت استفاده‌کنندگان از نورپردازی و رنگ کتابخانه پرداخته شده بود (۲۲). دو پژوهشگر در کتابخانه دانشگاه پزشکی تورین<sup>۱۹</sup> ایتالیا میزان رضایت و هزینه سودمندی پایگاه اطلاعاتی مدلاین را از نظر کاربران این کتابخانه مورد ارزیابی قرار دادند: دسترسی به اصل مقاله‌های مجله‌هایی که در مدلاین نمایه شده بود و کاربران اطلاعات کتابشناختی آن را بازایی کرده بودند، محور اصلی این پژوهش به شمار می‌آمد. نتایج نشان داد که تنها ۲۰٪ منابع مربوط به چکیده‌های بازایی شده در این کتابخانه وجود داشت (۲۳). تحقیق دیگری که به رضایت از مجموعه کتابخانه مربوط می‌شد، کار مشترک سه پژوهشگر در دانشگاه حیدرآباد هند بود. نتایج نشان داد که اکثریت اساتید از موجودی نشریه‌های کتابخانه دانشگاه ناراضی هستند، بطوریکه ۹۰٪ آنها اظهار داشته‌اند که برای تأمین نیازهای اطلاعاتی خود ناچارند علاوه بر منابع این کتابخانه به منابع دیگری مراجعه کنند (۲۴). در دانشگاه آلستر<sup>۲۰</sup> در ایرلند شمالی، برای ۲۰۰ نفر از دانشجویان نیمه وقت<sup>۲۱</sup> این دانشگاه پرسشنامه‌ای ارسال گردید که ۴۵٪ آن بازگشت داده شد. در این پژوهش تسهیلات و امکانات کتابخانه و چگونگی رفتار کارکنان به عنوان دو عامل مؤثر در رضایت مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج نشان داد که استفاده‌کنندگان از رفتار کارکنان کتابخانه بیش از امکانات موجود در آن رضایت دارند. علاوه بر این تفاوت معناداری بین رضایت آنهایی که منظماً به کتابخانه مراجعه می‌کنند و آنهایی که به طور نامنظم مراجعه کرده‌اند، مشاهده نگردید (۲۵). در سال ۱۹۹۲ در کتابخانه دانشگاه ایالتی لوئیزیانا<sup>۲۲</sup> در مورد رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای انجام شد. در این پژوهش نظر ۲۰٪ از استفاده‌کنندگان از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای مورد ارزیابی قرار گرفت که نتایج حاکی از سطح بالایی از رضایت استفاده‌کنندگان بود (۲۶). در سال ۱۹۹۷ پژوهشی در دانشگاه تگزاس در ارتباط با یکی از عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان



پژوهش‌های کاربردی است و نمونه‌های آن تنها در متون لاتین یافت شد.

## منابع

- Altman, Ellen ; Hernon Peter. «Service Quality and Customer Satisfaction Do Matter ». *American Libraries* , Vol.29 , No.7, (Aug1998) , pp. 53-55
- گرویه، اریک دو. «دورنمای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و میراث رانگانان». ترجمه پوری سلطانی، **فصلنامه کتاب**. دوره سوم، شماره اول تا چهارم، بهار تا زمستان ۱۳۷۱: ۲۷۳-۲۹۳.
- Giese Goan ; Cote Joseph. « Defining Consumer Satisfaction ». Available *Academy of Marketing Science Review*. On-line at: <http://www.amsreview.org/amsev/theory/giese-01.html>
- Howard, John A. and Sheth J.N. *The Theory of Buyer Behavior*. New York: John Wiley and Sons. 1969
- Hunt, H. Keith. «Cs/D - Overview and Futhre Research Direction» in Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction. Keith Hunt, ed Cambridge MA: Markating Science Institute(1977)
- Westbrook , Robert A . "Intrapersonal Affective Infelunes on Customer Satisfaction With Products" *Journal of Cunsumer Research*. Vol.7, (June 1980) : pp. 49-54
- پل، روزیتا؛ بوی خورست، پیترونی. **ارزشیابی کیفی: رهنمودهای بین‌المللی برای سنجش عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی**. ترجمه عبدالله نجفی. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، ۱۳۷۸.
- Powell, Ronald. «User Studies». *International Encyclopedia of Information & Library Science*. Edithed by: John Feather and Paul Sturges. Routledge, 1997: pp.455
- Verhoeven, M. Stanley. "User Surveys". *Encyclopedia of Library and Information Science*, Editor Allen kent. Vol 45 (1990): pp 373-399
- Nitecki, A. Danuta. "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic libraiirs". *Journal of Academic Librarianship* , Vol 22, No.3 (May 1996): pp. 181- 190
- Nitecki, Danuta ; Franklin, Brinley "Perspectives on New Measures for Research Libraries". *Journâl of Academic Librarianship*, Vol. 25, No.6(Nov.1999): pp 484-483
- کومار، کریشان. **روشهای پژوهش در کتابداری و اطلاع‌رسانی**. ترجمه فاطمه رها دوست. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۴.
- آزاد، اسدالله. « رضایت از کار ». **نامه انجمن کتابداران ایران**. سال ۱۱، شماره ۲ تابستان ۱۳۵۷: ۲۰۸- ۲۱۸.
- Applegate , Rachel. "Models of User Satisfaction Understanding False Posetives ". *R.Q.* , Vol.32, No.4 , (Summer1993): pp.525-539.
- Beeler, Richard. "The Relationship of User Fees and User Satisfaction". National Online Meeting Proceedings 1981.
- Gers, Ralph. "Output Measurement in Maryland- Book Availability and User Satisfaction". *Public Libraries*, Vol 27. No.3 (Fall 1982): pp. 77-80

استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران مورد ارزیابی و مقایسه قرار گرفت. در این پژوهش تمام بخش‌های این کتابخانه‌ها شامل مجموعه کتابخانه، خدمات، ساختمان و تجهیزات و مقررات آنها مورد نظر پژوهشگر بوده است. نتایج نشان داد که میان میزان رضایت استفاده‌کنندگان از این دو گروه کتابخانه‌ها، تفاوت معناداری وجود دارد (۳۳). در تحقیق دیگری، رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های 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 جنبه‌های اصلی جلب رضایت استفاده‌کنندگان بوده است (۳۴). در پژوهشی دیگر دامنه ارزیابی رضایت به افرادی که از پایگاه‌های اطلاعاتی موجود بر لوح‌های فشرده نوری استفاده کرده‌اند محدود شده است. بیش از پنجاه درصد استفاده‌کنندگان از شیوه درخواست و دریافت اطلاعات و همچنین میزان مرتبط بودن و حجم اطلاعات دریافتی رضایت داشته‌اند. در حالیکه کمتر از پنجاه درصد آنها از فاصله زمانی بین درخواست و دریافت اطلاعات، اظهار رضایت کرده‌اند (۳۵).

## نتیجه

در مجموع، بررسی متون پژوهشی کتابداری و اطلاع‌رسانی نشان می‌دهد که طی سال‌های گذشته بویژه بعد از نیمه دوم قرن بیستم پژوهش‌هایی کاربردی و بنیادی در مورد مفهوم و عوامل مرتبط با رضایت استفاده‌کنندگان در کتابخانه‌های مختلف انجام شده است. سنجش رضایت یکی از انواع بررسی‌های استفاده‌کنندگان است. در این نوع از پژوهش‌ها، عملکرد یک کتابخانه یا چند کتابخانه مورد قضاوت استفاده‌کنندگان قرار می‌گیرد. مجموعه کتابخانه‌ها، خدماتی که ارائه می‌دهند و امکانات و تسهیلات موجود در کتابخانه، سه محور اصلی در پژوهش‌های مورد بررسی است. تعداد پژوهش‌های بنیادی در این مورد بسیار کمتر از



کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۶.

۳۳- داودیان، فرشته. «مقیاسه میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از کتابخانه‌های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و کتابخانه‌های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی-هنری شهرداری تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۶.

۳۴- فیضی، علیرضا. «تعیین میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌ای مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، شریف و امیرکبیر». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۶.

۳۵- خسروی، جهان زیر. «بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از پایگاه‌های اطلاعاتی کتابشناختی دیسک فشرده مرکز اطلاع رسانی و خدمات علمی وزارت جهاد سازندگی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، ۱۳۷۶.

## یادداشت‌ها

۱- برگرفته از: پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، یزدان منصوریان. «بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی استفاده کنندگان از خدمات اطلاع رسانی رایانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد». به راهنمایی دکتر اسدالله آزاد، دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، ۱۳۷۹.

2- E-mail : mansuria@wali.um.ac.ir URL : http:// c-library. um.ac.ir/ staff1.html

3- user satisfaction

4- user studies

5- user survey

۶- پیام الکترونیکی ژوزف کوت (Joseph Cote) <Cote@vancouver.wsu.edu> در تاریخ ۱۰ جولای ۲۰۰۰ به نگارنده، و پیام (Joan h. Giese) <giesej@wsu.edu> در تاریخ ۲۲ جولای.

7- Rachel Applegate

8- maternal satisfaction model (MSM)

9- emotional satisfaction model - simple path (ESM-SP)

10- emotional satisfaction model- multiple path (EMS-MP)

11- disconfirmation

12- Maryland

13- Thames Regional Libraries

14- OPAC (Online Public Access Catalogue)

15- University of Toronto

16- Curtin University

17- thesaurus

18- search manuals

19- Turin

20- Ulster university

21- part time students

22- Louisiana state university

17- D,Elia, George ; Walsh, Sandra. "User Satisfaction With Library Services: Measure of Public Library Performance" *Library Quarterly*. Vol 53, No.2 (Apr, 1983): pp. 109- 133

18- Lyon, Elizabeth ; Gilbert Susan. "A Pilot Survey of User Satisfaction With the Online Search Service in South West Thames Regional Libraries". *Health- Libraries Review* Vol.5, No.2 (June 1988): PP. 49- 60

19- Cherry, Joan- M ; Clinton, Marshall. "A Profile of User Background and User Satisfaction. With the University of Toronto OPAC and the Implications for User Training and User Interface" *Proceedings of the 52 nd Annual Meeting of American Society for Information Science*, 1989

20- Omaji, A. "Evaluation the Relationship Between User Satisfaction and User Support: A Case Study Based on Curtin University Library". *International Journal of Information and Library Research*. Vol. 6, Issue (1-2): pp. 36- 49

21- Hernon, Peter ; Calvert, Philip, " Methods for Measuring Service Quality in University Libraries in New Zealand". *Journal of Academic Librarianship*, Vol 22, No.1. (Sep. 1996): pp. 387- 97

22- Niedzwetzki, Jannett. "Colour and Lighting in Public Libraries" *Australasian Public Libraries and Information Services*, Vol.4. No.2, (June 1991): pp . 103-105

23- Comba, Valentina ; Petroni, Paola. "User Satisfaction and Cost effectiveness Survey in Documentation Center of Biblioteca Centralizzata di Medicina di Turin". *Helth Information and Libraries*. Vol 1, No.4 , (1990): pp.25-31

24- Reddy- Y- N ; Uma , V; Talpasai , G. "Assessment of Faculty Satisfaction With Periodical Collection: a Case Study"

*lucknow- Librarian*. Vol.25 , No.1,2 (Jan-Jun 1993): pp. 25-31

25- Wilson, C; Orr, N. "User Satisfaction With the Library Service, Among Part Time Students". *New Review of Academic Librarianship*. Vol. 1, (1995): pp.187-199

26- Perrault, A.H ; Arseneau, M. "User Satisfaction and Interlibrary Loan Service: A Study at Louisiana State University". *RQ*, Vol 35, No.1 (Fall 1995): pp. 90-100

27- Mosley, P, A. "Assessing the Comfort Impact and Perceptual Value of Library Tours". *Research Strategies*. Vol 15. No.4 , (1997): pp. 261- 170

28- Andaleeb, Syed Saad ; Patience Simmonds. «Explaining User Satisfaction With Academic Libraries». *College & Research Libraries*, Vol.59 , No.2 (March 1998) pp:156-167,

۲۹- سرداری، پروین. «بررسی استفاده کنندگان کتابخانه مرکز تحقیقات مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن و میزان کارایی آن در ارتباط با استفاده کنندگان» پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۶۶.

۳۰- استاد علینقی کاشانی، علی. «بررسی میزان بازدهی کتابخانه مرکز تحقیقات مخابرات ایران در رابطه با جامعه استفاده کننده از آن». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تهران، ۱۳۶۶.

۳۱- بهیار، پرویز. «بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از سیستم در مدلاین بر روی CD- Rom کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۲.

۳۲- صادقی گرماردی، شعله. «بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی مراکز اطلاع رسانی شهر تهران». پایان‌نامه