



## نیازسنجی اطلاعاتی و میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی قوچان

### از خدمات کتابخانه‌ای

زهرا نسائی<sup>۱</sup>

#### چکیده

پژوهش حاضر شناسایی نیازهای اطلاعاتی و میزان رضایت مراجعان کتابخانه‌های عمومی شهر قوچان از خدمات کتابخانه‌ای است. روش در این مطالعه پیمایشی است و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری نیز شامل تمام اعضای کتابخانه‌های عمومی شهر قوچان (۱۲۹۹۳ نفر) و کتابداران و مسئولان کتابخانه‌ها (۱۸ نفر) می‌باشند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که اکثر مراجعان به دنبال کتاب‌های آزمون‌های ورودی دانشگاه‌ها و به‌روزرسانی منابع هستند. همچنین نتایج نشان داد که در میان نوع منابع اطلاعاتی کتاب‌ها از دید مراجعان (با نمره ۴/۵)، از نظر کتابداران (با نمره ۴/۸)، از نظر اولویت‌بندی موضوعی کلیات از دید مراجعان (با نمره ۲/۸) و از دید کتابداران (با نمره ۴/۸) به عنوان اولویت اول در گزینش منابع انتخاب شده‌اند. میزان رضایت مراجعان به کتابخانه‌ها از نظر کمیت کتاب‌های مربوط به هر موضوع موردبررسی قرار گرفت. در بین کتابخانه‌های موردبررسی کتابخانه امامت باجگیران و کتابخانه امام رضا (ع) بیش‌ترین رضایت کاربران (۳/۶۶ و ۳/۴۹) را به خود اختصاص دادند. همچنین یافته‌ها نشان داد که بین دیدگاه مراجعان و کتابداران از نظر اولویت نوع منابع اطلاعاتی تفاوت معناداری وجود ندارد. میزان رضایت کتابداران کتابخانه‌های عمومی قوچان از شیوه انتخاب کتاب در حال حاضر ۱/۹۴ است که این میزان نشان می‌دهد کتابداران این کتابخانه‌ها از شیوه کنونی انتخاب کتاب رضایت ندارند. بیش‌ترین میزان رضایت مربوط به کتابداران کتابخانه بنت‌الهدی با نمره ۳ است.

**کلیدواژه‌های موضوعی:** نیازسنجی، رضایتمندی، خدمات کتابخانه‌ای، کتابخانه‌های عمومی قوچان.

#### مقدمه

کتابخانه‌های عمومی موظف به ارائه خدمات به جامعه‌ای است که برایش تعریف شده است. این جامعه را می‌توان به دو زیرمجموعه تقسیم کرد: یکی جامعه بالفعل و دیگری جامعه بالقوه. جامعه بالفعل ناظر بر کسانی است که در عمل به کتابخانه مراجعه می‌کنند و کتابخانه نیز "به تناسب" خدماتی را به آن‌ها ارائه می‌کند. جامعه بالقوه در واقع کسانی هستند

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی و کتابدار مجتمع فرهنگی و کتابخانه امام رضا (ع) شهرستان قوچان، zahranesae@yahoo.com



که در سیاست‌گذاری ایجاد یا گسترش کتابخانه لحاظ شده‌اند. به‌عنوان مثال در آیین‌نامه کتابخانه‌های عمومی کشور آمده است که: "کلیه افراد هر شهر می‌توانند از کتابخانه‌های عمومی آن شهر استفاده کنند"; بنابراین جامعه بالقوه کتابخانه در هر نظام سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی از اهمیت بیشتری برخوردار است؛ زیرا اصل در برنامه‌ریزی بر جامعه بالقوه است. جامعه بالفعل نیز در واقع بخشی از جامعه بالقوه است که فعلیت یافته است؛ بنابراین رسالت کتابخانه عمومی ارائه خدمات مناسب به جامعه است. حتی اگر این افراد عملاً به کتابخانه رجوع نکنند. به همین دلیل است که گفته می‌شود کتابخانه عمومی نهادی فعال است نه منفعل، یعنی باید به سوی جامعه حرکت کند، نه آنکه منتظر بماند تا عناصری از جامعه به آن رجوع کنند (جعفری، ۱۳۹۲، ص ۳). در این بین یکی از حوزه‌های مطالعاتی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی مطالعه کاربران است که در سه بخش نیاز اطلاعاتی، رفتار اطلاع‌یابی و رضایت کاربران انجام می‌شود. مطالعه نیازهای اطلاعاتی کاربران که محور فعالیت طراحان نظام اطلاع‌رسانی و کتابداران تجربی است، ترکیبی از نظریه‌ها و مفاهیم در ارتباط با افرادی است که نیازمند اطلاعات هستند. همچنین پیشینه مطالعاتی نیاز اطلاعاتی، تأکیدی است؛ لذا برای اکثر فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی برآوردن نیازهای مراجعان برای طراحی نظام اطلاعاتی و ارائه خدمات اطلاع‌رسانی، توجه به نیازهای اطلاعاتی جامعه موردنظر ضروری به نظر می‌رسد (عینی، ۱۳۹۰، ۷۳-۸۶). رضایتمندی نیز عبارت است از احساسات خوشایند یا ناخوشایند شخص که از مقایسه عملکرد ذهنی وی در مقایسه با انتظارات او ناشی می‌شود (رشیدی، ۱۳۹۲، ص ۶۵-۸۰). هدف کتابخانه‌های عمومی، جلب رضایتمندی کاربران و مراجعه‌کنندگان خود است. بر این اساس توجه به عواملی که می‌توانند سبب افزایش رضایتمندی شوند، از اهمیت و ضرورت اساسی برخوردار است. یکی از اهداف بررسی رضایتمندی کاربران کتابخانه، باید بهبود خدمات ارائه‌شده به آنان باشد. سطح بالای رضایتمندی عمومی کاربران برای تبلیغ خدمات کتابخانه مناسب است. گروه‌های مختلف کاربران کتابخانه انتظارات و اولویت‌های متفاوتی از خدمات دارند و خدمات کتابخانه‌ای خوب، باید انعطاف‌پذیری لازم را داشته باشند تا تمام تقاضاها را برآورده و رضایت کاربران را فراهم کنند (نواح، ۱۳۹۵، ص ۹۷).

نیازسنجی عبارت است از کاربرد فنونی که بتوان به کمک آن‌ها اطلاعات مناسب را درباره نیازها گردآوری کرد و به الگوی نیازها و خواسته‌های فرد، گروه و جامعه دست یافت (بابائی، ۱۳۸۶، ص ۱۷). نیازسنجی، تجزیه و تحلیل نیازهای اطلاعاتی جامعه کتابخانه و رفتارهای اطلاع‌یابی آن‌ها و تعیین نیازهای بالقوه و بالفعل بر اساس وظایف و مأموریت‌های خاص هر گروه و اهداف کتابخانه و سازمان مادر می‌باشد. برای سنجش نیازهای اطلاعاتی ابتدا گروه‌های مختلف جامعه



کتابخانه به دقت شناسایی می‌شوند و سپس بر اساس نوع فعالیت‌ها، موضوع و وظایف خاص هر گروه و در نظر گرفتن کارهای جاری و طرح‌های آینده آن‌ها و نیز در نظر گرفتن مجموعه موجود کتابخانه، خلأها و کمبودهای موجود شناسایی می‌شوند تا بر اساس آن‌ها منابع جدید، شناسایی، انتخاب و به مجموعه اضافه گردند. نیازسنجی از مسئولیت‌های مهم کتابخانه است و هرگونه سهل‌انگاری یا اشتباه در شناخت نیازهای اطلاعاتی منجر به تهیه منابعی می‌گردد که نه تنها تقاضایی از طرف جامعه کتابخانه برای آن‌ها وجود نخواهد داشت، بلکه هزینه‌های خرید چنین منابعی هزینه‌های اضافی را به کتابخانه تحمیل خواهد کرد (محسنی، ۱۳۸۲، ص ۱۰۳).

در کتابخانه‌های عمومی، شناسایی عوامل مؤثر بر نیازهای اطلاعاتی کاربران به عنوان ابزار اولیه برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی خدمات اطلاع‌رسانی محسوب می‌شود. از جمله عوامل مؤثر بر نیازهای اطلاعاتی می‌توان از عوامل اجتماعی، عوامل خانوادگی، عوامل آموزشی، عوامل محیطی و عوامل مذهبی اشاره کرد. اینکه چه عواملی سبب می‌شود تا افراد به منابع اطلاعاتی نیاز پیدا کنند، به نوع کتابخانه و جامعه استفاده‌کنندگان آن بستگی دارد؛ بنابراین لازم است تا میزان تأثیر این عوامل در کتابخانه‌های مختلف و جامعه استفاده‌کنندگان آن موردسنجش قرار گیرد تا با شناخت دقیق عوامل تأثیرگذار، بتوان در جهت ارائه خدمات بهتر به جامعه استفاده‌کنندگان برنامه‌ریزی کرد (عاصمی، ۱۳۹۱، ص ۴۲۹).

یکی از وظایف مهم کتابخانه‌های عمومی ارائه خدمات امانت و برگشت کتاب و سایر مواد برای استفاده مراجعان در منازل و تهیه کتاب‌های مرجع و فراهم آوردن نشریات و مطبوعات دولتی و سایر مطالب موردنیاز آن‌ها است (عباداللهی، ۱۳۸۲، ص ۱۵-۲۱). در این پژوهش از جنبه‌های مختلف خدمات کتابخانه‌ای، فقط از نیازهای اطلاعاتی بحث شده است.

شهر قوچان نخستین بار کار خود در حوزه کتابخانه‌های عمومی را از سال ۱۳۴۷ با تأسیس کتابخانه عمومی امام خمینی (ره) آغاز کرد. در شهر قوچان ۵ کتابخانه عمومی موجود می‌باشد. مجتمع فرهنگی و کتابخانه امام رضا (ع) که زیر نظر سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی می‌باشد. چهار کتابخانه عمومی دیگر زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی است که کتابخانه عمومی امامت در باجگیران و کتابخانه‌های عمومی امام خمینی، آقاجفی و بنت الهدی در شهر قوچان موجود می‌باشند.



انتخاب مواد در مجتمع فرهنگی و کتابخانه امام رضا (ع) بر عهده اداره خدمات کتابداری بخش سفارش و فراهم‌آوری مواد است. با توجه به این که انتخاب منابع و مجموعه‌سازی برای تمامی کتابخانه‌ها توسط همین بخش انجام می‌شود، نتیجه این است که در این کتابخانه از روش متمرکز جهت مجموعه‌سازی استفاده می‌شود. در حال حاضر، انتخاب کتاب برای هر یک از بخش‌ها و کتابخانه‌های وابسته به سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی توسط کمیته انتخاب کتاب، انتخاب و برای بررسی و انتخاب مجدد بر روی سامانه گذاشته و توسط رؤسای بخش‌ها انتخاب می‌شود. علاوه بر آن سامانه انتخاب کتاب هم برای تمامی کتابخانه‌های وابسته به سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی قرار داده شده است که بر طبق بودجه مشخص شده و لیست فراهم‌شده کتابخانه‌ها قادر به انتخاب کتاب خواهند بود.

چهار کتابخانه عمومی دیگر زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور است و انتخاب کتاب آن‌ها از طریق نهاد کتابخانه‌های عمومی تهران انجام می‌شود. نهاد کتابخانه‌های عمومی کتاب‌های تهیه‌شده برای هر کتابخانه را برای آن‌ها می‌فرستند، علاوه بر آن بودجه جداگانه‌ای برای خرید هر کتابخانه عمومی در نظر گرفته شده است. از طریق سامانه خرید کتاب که نهاد کتابخانه‌های عمومی تهران برای کتابخانه‌های عمومی قرار داده است این کتابخانه‌ها با توجه به بودجه مشخص شده و از بین لیست فراهم‌شده بر طبق نیاز مجموعه‌هایشان اقدام به انتخاب می‌نمایند. این مقاله بر آن است تا نیازسنجی اطلاعاتی و میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی قوچان از خدمات کتابخانه‌ای را مورد بررسی قرار دهد.

### پیشینه پژوهش

بررسی پژوهش‌های انجام‌شده در داخل و خارج کشور آشکار شد که این پژوهش‌ها به‌طور معمول به بررسی "نیازهای اطلاعاتی"، "رضایتمندی" و "نیازسنجی اطلاعات" به‌طور جداگانه پرداخته‌اند و پژوهشی که نیازسنجی اطلاعات و میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی را مورد بررسی قرار داده باشد، خیلی کم و بیشتر جامعه کتابخانه‌های دانشگاهی مطرح شده است.

بیش‌ترین فراوانی دلایل مراجعه کاربران به کتابخانه‌های عمومی در ایران برای رفع نیازهای تحقیقاتی و انجام پروژه‌های درسی بوده است. در تعدادی از پژوهش‌ها از نرم‌افزاری برای تعیین کردن نیازهای مراجعان و فهرست کردن



آن‌ها استفاده شده است. تعدادی از پژوهش‌ها هم موضوعات و اولویت‌های موضوعی مورد نیاز مراجعان و نیازهای اطلاعاتی آن‌ها بررسی و شناسایی نشده است و به بررسی میزان رضایت از خدمات کتابخانه‌ای، تأمین نیازهای اطلاعاتی، رفتار کتابداران و منابع کتابخانه پرداخته شده است، همچنین منابع اطلاعاتی به صورت (کتاب‌های موجود، کتاب‌های جدید، مجلات جدید، مطبوعات جاری، مطبوعات آرشیوی، نقشه‌ها، اسناد و ...) مطرح شده است. رضایت از خدمات کتابخانه هم بر اساس جنس، سن، شغل، میزان تحصیلات و بر اساس سابقه استفاده از کتابخانه بیان شده است. از مقایسه بین تحقیقات داخلی و خارجی می‌توان چنین استنباط کرد که در داخل ایران کتاب و در خارج از کشور مجله‌های تخصصی مهم‌ترین منابع کسب اطلاعات هستند و گرایش به استفاده از منابع الکترونیکی و اینترنت در سال‌های اخیر در پژوهشگران خارجی بیشتر از پژوهشگران داخلی بوده است.

خوشرو (۱۳۸۴) در پژوهش خود به بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان پرداخته است. یافته‌های پژوهش نشان داد منابع موجود در کتابخانه به‌طور متوسط نیازهای اطلاعاتی آنان را برآورده می‌سازد.

حصاری (۱۳۸۵) در پژوهش خود به بررسی نیازهای اطلاعاتی زنان خانه‌دار در مشهد می‌پردازد. یافته‌ها نشان می‌دهد بین سطح تحصیلات، اولویت موضوعی و مجموع نیازهای آن‌ها رابطه معناداری وجود ندارد.

ستاری (۱۳۸۵) در پژوهش خود به بررسی نیازسنجی منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی استان اردبیل پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد از نظر اولویت نوع منابع اطلاعاتی کتاب‌های درسی و کمک‌درسی است. همچنین گروه تحصیلی راهنمایی دارای بالاترین میزان رضایت می‌باشند.

خادمیان (۱۳۸۵) در پژوهش خود به بررسی نیازهای اطلاعاتی و رضایت مراجعان در کتابخانه‌های آستان قدس رضوی پرداخته است. یافته‌های پژوهش نشان داد. بیش‌ترین نیاز مطالعاتی مراجعان کتاب‌های درسی و کمک‌درسی است. از نظر اولویت منابع اطلاعاتی داستان و رمان بیان شده است.

امیدخدا و سپهر (۱۳۸۷) در پژوهش خود به بررسی نیازهای اطلاعاتی اعضای جوان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران پرداخته‌اند. نتایج نشان داد موضوع فناوری و علوم کاربردی بیش‌ترین نیاز اطلاعاتی بوده‌اند.

صالحی ده پادکانی و شریف آبادی (۱۳۸۸) به بررسی نیازهای اطلاعاتی دانش‌آموزان عشایر کوچنده ایل قشقایی استان فارس پرداخته است. یافته‌ها نشان می‌دهد دانش‌آموزان به موضوعات فرهنگی و ورزشی نیاز بیشتری دارند.



شکوهیان (۱۳۹۰) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود به بررسی نیازهای اطلاعاتی نوجوانان (۱۵-۱۸ ساله) کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان می‌پردازد. نتایج نشان داد از نظر نوع منابع اطلاعاتی کتاب‌های کمک‌درسی و از نظر اولویت موضوعی علوم و اطلاعات عمومی بیان شده است.

طباطبایی نسب (۱۳۹۲) در پایان‌نامه خود به بررسی میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی یزد پرداخت. بر اساس یافته‌های پژوهش بین میزان استفاده از منابع موجود، سطح تحصیلات و میزان رضایتمندی کاربران رابطه معناداری وجود ندارد.

مسلمی (۱۳۹۳) در پایان‌نامه خود به بررسی رضایتمندی کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی پرداخت. یافته‌ها نشان داد بین میزان رضایتمندی کاربران مقاطع تحصیلی مختلف از خدمات کتابخانه تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین خدمات باکیفیت بیشتر باعث رضایت کاربران کتابخانه‌ها می‌گردد. میزان رضایت کاربران از خدمات منابع دیداری و شنیداری بالاتر از حد متوسط است.

هاشم‌زاده و فرامرزی (۱۳۹۵) در پژوهش خود به بررسی نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی بر اساس الگوی هیل پرداخته‌اند. یافته‌های پژوهش نشان داد مهم‌ترین نیازهای موضوعی کاربران، منابع درسی و کمک آموزشی، ادبیات و دین و مهم‌ترین منابع کسب اطلاعات آن‌ها به ترتیب کتاب، نشریات ادواری و اینترنت است.

سنویراتن<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) در پژوهش خود به سنجش رضایت کاربران کتابخانه شعبه پی‌جی‌آی‌ام در پردنیا پرداخته است. یافته‌های پژوهش نشان داد که میزان رضایت کاربران از مجموعه چاپی در حد متوسط است.

بوربلی<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) در پژوهش خود به بررسی رضایتمندی مراجعان از طریق نرم‌افزار مخصوص اندازه‌گیری کیفیت خدمات کتابخانه پرداخته است. نتایج پژوهش نشان داد عواملی که در رضایتمندی تأثیر دارند، متغیر هستند. میزان رضایتمندی زنان بیشتر از مردان است. همچنین استفاده‌کنندگان با تحصیلات بالا رضایت بیشتری دارند.

۱- Seneviratn

۲-Borbely



آیویهو<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) در پژوهش خود به بررسی وظیفه کتابخانه در فراهم کردن رضایت برای دسترسی به اطلاعات و کیفیت خدمات پرداخته است. نتایج پژوهش نشان داد سه سطح میزان رضایت منابع اطلاعاتی، امکانات و خدمات در کتابخانه اگر به طور صحیح استفاده شوند باعث رضایت مراجعان می‌شوند.

اکنو اجوهی و ادگیبلر<sup>۲</sup> (۲۰۱۴). در پژوهش خود به بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های عمومی جنوب غرب نیجریه در قرن ۲۱ پرداخته است. یافته‌های پژوهش نشان داد بیش‌ترین خدمات استفاده مراجعان از کتابخانه‌های عمومی استفاده فرهنگی، مرجع، امانت و خدمات آگاهی رسانی جاری است.

### سؤالات پژوهش

۱. مراجعان و کتابداران به کتابخانه‌های عمومی قوچان از چه ویژگی‌های جمعیت شناختی (جنسیت، تحصیلات، رشته) برخوردارند؟
۲. اولویت‌های نوع منابع اطلاعاتی موردنیاز از دیدگاه مراجعان و کتابداران کتابخانه‌های عمومی قوچان چیست؟
۳. اولویت‌های موضوعی منابع اطلاعاتی موردنیاز از دیدگاه مراجعان و کتابداران کتابخانه‌های عمومی قوچان چیست؟
۴. رضایت مراجعان از کمیت موضوعی هر یک از کتابخانه‌ها در چه حد است؟
۵. رضایت کتابداران کتابخانه‌های عمومی قوچان از شیوه فعلی انتخاب کتاب در چه حد است؟
۶. عوامل تأثیرگذار در انتخاب کتاب از نظر کتابداران کدام است؟
۷. میزان رضایت مراجعان با تحصیلات مختلف از خدمات کتابخانه‌های عمومی قوچان در چه حد است؟

### نوع و روش پژوهش

این پژوهش از نوع کاربردی و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه پژوهش ۱۲۹۹۳ که حجم نمونه بر اساس جدول مورگان برای ۳۷۵ نفر تعیین گردید؛ کتابداران و مسئولان کتابخانه‌ها هم ۱۸ نفر می‌باشند. در این پژوهش جهت



سنجش روایی پرسشنامه‌ها از نظرات متخصصان موضوعی استفاده شد و با مقداری تغییر، اساتید راهنما و مشاور هم آن را تأیید کردند. پایایی دو پرسشنامه با استفاده از روش اندازه‌گیری آلفای کرونباخ محاسبه شد. داده‌های حاصل از پاسخگویی با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۳ و با استفاده از آمار استفاده شد.

### جامعه پژوهش

جامعه آماری این پژوهش را کتابداران و کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان قوچان تشکیل می‌دهند. کتابخانه‌های عمومی مدنظر این پژوهش شامل تمامی کتابخانه‌های عمومی این شهرستان اعم از کتابخانه‌های زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی و وابسته به آستان قدس است. جامعه پژوهش تمام اعضای کتابخانه‌های عمومی شهر قوچان است که نهایتاً ۱۲۹۹۳ نفر هستند و جامعه پژوهش کتابداران و مسئولان کتابخانه‌ها ۱۸ نفر می‌باشند. برای نمونه‌گیری از میان کتابخانه‌های عمومی این شهرستان، روش طبقه‌ای با احتمال متناسب با اندازه استفاده شد. پرسشنامه‌های طراحی‌شده، با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای (زن و مرد)، با توجه به تعداد اعضای این کتابخانه‌ها توزیع شد. کتابداران کتابخانه‌ها به روش سرشماری انتخاب شدند. حجم نمونه بر اساس تعداد اعضای جامعه و با استفاده از جدول مورگان تعیین گردید. تعداد کل اعضای جامعه کتابخانه‌های عمومی شهرستان قوچان ۱۲۹۹۳ نفر بودند که بر اساس جدول مورگان حجم نمونه برای این تعداد جامعه ۳۷۵ نفر تعیین شد.

جدول ۱. حجم نمونه در کتابخانه‌های عمومی شهر قوچان

نام کتابخانه	تعداد اعضا	تعداد نمونه	درصد/کل
آقا نجفی	۴۰۰	۱۲	۳.۲
امامت باجگیران	۱۳۰	۶	۱.۶
امام خمینی	۱۴۰۰	۴۱	۱۰.۹
امام رضا (ع)	۱۰۷۶۵	۳۰۷	۸۱.۸
بنت الهدی	۲۹۸	۹	۲.۵
جمع کل	۱۲۹۹۳	۳۷۵	۱۰۰



## ابزار گردآوری اطلاعات

ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه است و دو پرسشنامه کاربر و کتابدار تهیه گردید این پرسشنامه از مقاله خادامیان و خواجه نامقی به دست آمده که تغییراتی در آن اعمال شده است. در پرسشنامه‌ها از طیف لیکرت پنج گزینه‌ای خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم استفاده شده است. طیف لیکرت یکی از رایج‌ترین مقیاس‌های اندازه‌گیری در تحقیقاتی است که بر اساس پرسشنامه انجام می‌شود. در این طیف محقق با توجه به موضوع تحقیق خود، تعدادی گویه را در اختیار شرکت‌کنندگان قرار می‌دهد تا بر اساس گویه‌ها و پاسخ‌های چندگانه، میزان گرایش خود را مشخص کنند. معمولاً در پرسشنامه‌ها از حالت پنج‌گانه استفاده می‌شود. حاصل جمع عددی این ارزش‌ها نمره را در این مقیاس به دست می‌دهد که بیانگر گرایش پاسخ‌دهندگان است.

## روایی و پایایی ابزار گردآوری اطلاعات

روایی و پایایی ویژگی‌هایی هستند که هر ابزار سنجش از جمله پرسشنامه باید دارا باشد. روایی به میزان کارایی آزمون برای اندازه‌گیری خصیصه‌ای که به منظور اندازه‌گیری آن خصیصه ساخته شده است اشاره می‌کند. در این پژوهش جهت سنجش روایی پرسشنامه‌ها، از نظرات متخصصان موضوعی استفاده شد و اساتید راهنما و مشاور هم آن را تأیید کردند. پرسشنامه‌های پژوهش جهت سنجش روایی به ۵ نفر از متخصصان ارسال شد. پس از انجام اصلاحات موردنیاز، جهت گردآوری اطلاعات مورد استفاده قرار گرفت. برای سنجش پایایی پرسشنامه‌های پژوهش، این پرسشنامه‌ها میان ۳۰ نفر از اعضای جامعه پژوهش توزیع شد و سپس با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد بررسی قرار گرفت. پایایی دو پرسشنامه (قابلیت اعتماد) با استفاده از روش اندازه‌گیری آلفای کرونباخ محاسبه شد که این مقدار برای پرسشنامه مربوط به کاربران ۰/۸۸۹ و برای پرسشنامه مربوط به کتابداران ۰/۸۵۴ شده است.

جدول ۲. نتایج حاصل از بررسی پایایی پرسشنامه‌ها

نوع پرسشنامه	ضریب آلفای کرونباخ
پرسشنامه مربوط به کاربران	۰/۸۵۴
پرسشنامه مربوط به کتابداران	۰/۸۸۹



داده‌های حاصل از پاسخ‌گویی مراجعان، کتابداران و مسئولین کتابخانه‌ها به دو پرسشنامه پژوهش، جهت کسب یافته‌های لازم و پاسخگویی به سؤالات پژوهش، با استفاده از نرم‌افزار آماری spss، استفاده از آمار توصیفی (فراوانی و درصد) و میانگین هم استفاده شده است و پیشنهادهای مناسب ارائه شد.

### پاسخ به پرسش‌های پژوهش

۱- مراجعان و کتابداران کتابخانه‌های عمومی قوچان از چه ویژگی‌های جمعیت شناختی (جنسیت، تحصیلات، رشته) برخوردارند؟

جدول ۳. توزیع فراوانی اطلاعات جمعیت شناختی پاسخگویان کتابخانه‌های عمومی شهرستان قوچان

نام کتابخانه	جنسیت		نوع تحصیلات			سطح تحصیلات					
	مرد	زن	دیپلم	دانشگاهی	حوزوی	زیر دیپلم	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس	دکتر
امامت باجگیران	۵	۱	۰	۱	۰	۰	۰	۴	۲	۰	۰
امام خمینی	۱۵	۲۶	۶	۱۰	۶	۷	۱۹	۱	۱۲	۱	۰
آقا نجفی	۴	۸	۱	۲	۱	۵	۴	۰	۳	۰	۰
بنت‌الهدی	۵	۴	۱	۵	۱	۲	۰	۲	۴	۱	۰
امام رضا (ع)	۱۱۹	۱۲۸	۱۳	۱۳۸	۱۳	۵۹	۱۰۵	۲۲	۹۳	۲۰	۷
جمع	۲۰۸	۱۶۷	۲۱	۱۶۰	۲۱	۷۰	۱۲۸	۲۹	۱۱۴	۲۲	۷
درصد	۶۷/۷۵	۴۴/۵۳	۵	۴۳	۵	۲۰	۳۴	۸	۳۰	۶	۲

یافته‌های مربوط به سؤال اول پژوهش نشان می‌دهد ۴۴/۵۳ درصد از پاسخگویان به پرسشنامه‌های توزیع شده زن و ۶۷/۷۵ درصد آن‌ها مرد بوده‌اند. ۵۲ درصد از پاسخگویان دارای تحصیلات دبیرستانی، ۴۳ درصد دانشگاهی و ۵ درصد حوزوی بودند. ۲۰ درصد از افراد پاسخگو دارای تحصیلات زیر دیپلم، ۳۴ درصد دیپلم، ۸ درصد فوق دیپلم، ۳۰ درصد لیسانس، ۶ درصد فوق لیسانس و ۲ درصد دکتر بودند.



جدول ۴. توزیع فراوانی اطلاعات جمعیت شناختی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان قوچان

نام کتابخانه	جنسیت		نوع تحصیلات				سطح تحصیلات	
	زن	مرد	کتابداری	غیر کتابداری	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس
امامت باجگیران	۱	۰	۰	۱	۰	۰	۱	۰
امام خمینی	۳	۱	۲	۲	۰	۱	۳	۰
آقا نجفی	۱	۱	۱	۱	۰	۰	۲	۰
بنت‌الهدی	۳	۰	۲	۱	۰	۰	۱	۲
امام رضا (ع)	۳	۵	۷	۱	۰	۰	۳	۵
جمع	۱۱	۷	۱۲	۶	۰	۱	۱۰	۷
درصد	۶۱/۱۱	۳۸/۸۹	۶۶/۶۶	۳۳/۳۴	۰	۰/۰۵	۵۵/۵۵	۳۸/۸۹

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود ۶۱/۱۱ درصد پاسخگویان زن، ۳۸/۸۹ درصد مرد، ۶۶/۶۶ درصد دارای مدرک کتابداری، ۳۳/۳۴ درصد مدرک غیر کتابداری، ۰/۰۵ درصد دارای تحصیلات فوق دیپلم، ۵۵/۵۵ درصد لیسانس و ۳۸/۸۹ درصد دارای تحصیلات فوق لیسانس می‌باشند.

## ۲- اولویت‌های نوع منابع اطلاعاتی موردنیاز از دیدگاه مراجعان و کتابداران کتابخانه‌های عمومی قوچان

چیست؟

جدول ۵. مقایسه اولویت‌بندی نوع منابع موردنیاز از دیدگاه کتابداران و کاربران

میانگین نمرات		نوع منابع	
کاربران	کتابداران		
۴	۴/۵	کتاب مرجع	کتاب
۴/۶	۴/۹	کتاب کمک درسی	
۴/۸	۵	کتاب درسی	
۳/۳	۳	روزنامه‌ها	نشریات ادواری
۳/۴	۳/۶	ماهنامه‌ها	
۴	۴/۱	منابع سمعی بصری	
۴	۳/۸	منابع الکترونیکی	



یافته‌های مربوط به سوال دوم پژوهش نشان می‌دهد اکثر مراجعان و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان قوچان در میان نوع منابع اطلاعاتی کتاب‌ها را به عنوان اولویت اول خود در گزینش منابع انتخاب نمودند. منابع الکترونیکی و سمعی و بصری نیز کمترین علاقمندی را دارد.

### ۳- اولویت‌های موضوعی منابع اطلاعاتی مورد نیاز از دیدگاه مراجعان و کتابداران کتابخانه‌های عمومی قوچان چیست؟

جدول ۶ مقایسه اولویت‌بندی موضوع از دیدگاه کتابداران و کاربران

میانگین نمرات		گروه	نوع منابع
کاربران	کتابداران		
۲/۸	۴/۸	رایانه، اینترنت و فناوری اطلاعات	کلیات
۲	۴/۴	روان‌شناسی	فلسفه و روان‌شناسی
۱/۸	۲/۱	فلسفه	
۲	۴/۳	دین (عمومی)	دینی و مذهبی
۲	۴/۳	دین (تخصصی)	
۱/۸	۱/۸	سیاسی	علوم اجتماعی
۲	۴/۴	حقوقی	
۱/۹	۱/۹	اقتصادی	
۲	۱/۸	زبان‌شناسی	زبان
۲/۳	۴	ریاضیات	علوم طبیعی
۲/۳	۴	فیزیک	
۲/۳	۴	شیمی	
۲/۳	۴/۳	پزشکی (عمومی)	علوم کاربردی
۲/۱	۲/۸	پزشکی (تخصصی)	
۱/۹	۲	ورزشی	
۱/۵	۲	کشاورزی	
۱/۸	۲/۱	طراحی و نقاشی	هنرها
۱/۸	۱/۸	عکاسی	
۱/۹	۲/۸	موسیقی	
۲/۹	۴/۵	داستان و رمان	ادبیات



۲/۳	۴	شعر و نثر	تاریخ و جغرافیا
۲	۳	تاریخ	
۱/۸	۲/۱	جغرافیا	

یافته‌های مربوط به سؤال سوم پژوهش نشان می‌دهد ۴۳٪ مراجعان کتابخانه‌های عمومی قوچان در میان موضوعات، موضوع کلیات (به دلیل اینکه بیش از نیمی از مراجعان تحصیلات دبیرستانی داشتند و وارد حوزه‌های تخصصی نشده بودند) را به عنوان اولویت اول خود در گزینش منابع با نمره ۲/۸ انتخاب نمودند. بعد از آن نیز رده ادبیات با ۲/۷ بیشتر توجه کاربران را به خود اختصاص داده است. رده‌های فلسفه و روان‌شناسی و ادبیات و هنرها با ۱/۹ و ۱/۸ کمتر مورد توجه کاربران قرار گرفته است.

کتابداران کتابخانه‌های عمومی قوچان در میان موضوعات، موضوعات کلیات را با نمره ۴/۸ به عنوان اولویت اول موضوعی مورد نظر برای کاربران انتخاب کرده‌اند و موضوع ادبیات با نمره ۴/۲۵ موضوع دوم مورد نظر کتابداران بوده است. زبان‌شناسی با نمره ۱/۸ از میان تمامی موضوعات کمتر مورد توجه کتابداران قرار گرفته است.

#### ۴- رضایت مراجعان از کمیت موضوعی هر یک از کتابخانه‌ها در چه حد است؟

جدول ۷. میانگین رضایت مراجعان کتابخانه‌های عمومی شهرستان قوچان

میانگین کل	تعداد نسخه‌های موجود	
۳/۶۶	۳/۷۴	امامت باجگیران
۲/۷۷	۲/۱۹	امام خمینی
۲/۶۴	۲/۶۵	آقاجفی
۳/۲۴	۳/۴۴	بنت‌الهدی
۳/۴۹	۳/۴۵	امام رضا (ع)
۲/۹۵	۳/۰۱	کل

در این پژوهش میزان رضایت مراجعان به کتابخانه‌ها از نظر کمیت کتاب‌های مربوط به هر موضوع مورد بررسی قرار گرفت. همان‌طور که جدول ۹-۴ نشان می‌دهد در بین کتابخانه‌های مورد بررسی کتابخانه امامت باجگیران و امام رضا



بیشترین میزان رضایت کاربران (۳/۶۶ و ۳/۴۹) را به خود اختصاص دادند و کمترین رضایت مربوط به کتابخانه آقاجفی (۲/۶۴) بوده است.

## ۵- رضایت کتابداران کتابخانه‌های عمومی قوچان از شیوه فعلی انتخاب کتاب در چه حد است؟

جدول ۸. میزان رضایت کتابداران کتابخانه‌های عمومی قوچان از شیوه انتخاب کتاب

نام کتابخانه	نمره	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم
امام رضا (ع)	۲/۶۲	۰	۱	۵	۰	۲
بنت الهدی	۳	۰	۰	۱	۰	۰
آقا نجفی	۱	۰	۰	۰	۰	۲
امام خمینی	۲/۳۳	۰	۰	۱	۲	۰
امامت باجگیران	۲	۰	۰	۰	۱	۰
کل	۱/۹۴	۰	۱	۷	۳	۴

میزان رضایت کتابداران کتابخانه‌های عمومی قوچان از شیوه انتخاب کتاب در حال حاضر ۱/۹۴ است که این میزان نشان می‌دهد که کتابداران این کتابخانه‌ها از شیوه کنونی انتخاب کتاب رضایت ندارند. بیشترین میزان رضایت مربوط به کتابداران کتابخانه بنت‌الهدی است که نمره آن ۳ است و رضایت آن‌ها متوسط می‌باشد. کمترین آن‌ها مربوط به کتابخانه آقاجفی با نمره ۱ است.

## ۶- عوامل تأثیرگذار در انتخاب کتاب از نظر کتابداران کدام است؟

در مورد عوامل تأثیرگذاری که بر انتخاب کتاب توسط کتابداران تأثیر می‌گذارند می‌توان به محدود بودن انتخاب کتاب‌هایی که توسط ناشر گذاشته شده، عدم انگیزه کافی مسئولان، عدم بررسی کتاب‌ها توسط کتابداران مسئول و عدم اجازه خرید مستقیم توسط هر کتابخانه که بیشترین میزان (۸۷٪) از نظرات کتابداران را دارا می‌باشد، اشاره نمود.



## ۷- میزان رضایت مراجعان با تحصیلات مختلف از خدمات کتابخانه‌های عمومی قوچان در چه حد است؟

جدول ۹. میزان رضایت کلی مراجعان با تحصیلات مختلف از خدمات کتابخانه‌های عمومی قوچان

دکتر	فوق لیسانس	لیسانس	فوق دیپلم	دیپلم	زیر دیپلم	
۰	۲/۳۴	۲/۱۵	۳/۱۳	۲/۳۸	۲/۵۹	امام خمینی
۰	۰	۳/۵۸	۳/۷۲	۰	۰	باجگیران
۰	۰	۲/۷	۰	۲/۳۵	۲/۹	آفانجفی
۰	۳/۰۴	۳/۴۳	۳/۲۶	۰	۳/۲۹	بنت‌الهدی
۳/۳۹	۳/۴۳	۳/۷۵	۳/۵۶	۳/۴۵	۳/۱۸	امام رضا (ع)

بیشترین میزان رضایت در مراجعان کتابخانه باجگیران و امام رضا (ع) (با مدرک فوق‌دیپلم و لیسانس) می‌باشند.

### نتیجه‌گیری

کتابداران و کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان قوچان در اولویت‌بندی، نوع منابع اطلاعاتی موردنیاز کتاب را بیان کرده‌اند. از آنجاکه بیشتر مراجعان کتابخانه‌های موردبررسی با تحصیلات دبیرستانی هستند، بیشترین نیاز مطالعاتی آن‌ها کتاب‌های درسی و کمک‌درسی دبیرستان است. به دلیل کمبود منابع سمعی و بصری، کمبود منابع الکترونیکی و اینکه بیشتر نشریات موجود در کتابخانه‌های موردبررسی عمومی هستند و تنها دو یا سه مجله تخصصی وجود دارد، بنابراین مراجعان برای برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی خود بیشتر به کتاب‌ها روی آورده‌اند.

مراجعان کتابخانه‌های عمومی شهرستان قوچان در میان موضوعات، موضوع کلیات (به دلیل اینکه بیش از نیمی از مراجعان تحصیلات دبیرستانی داشتند و وارد حوزه‌های تخصصی نشده بودند) را به عنوان اولویت اول خود در گزینش منابع انتخاب نمودند. بعد از آن نیز رده ادبیات بیشتر توجه کاربران را به خود اختصاص داده است. نظر کتابداران هم مانند نظر مراجعان بیان شده است. مراجعان به کتابخانه‌های عمومی شهرستان قوچان موضوعات دیگری چون موضوعات فنی و مهندسی به ویژه برق، نجوم و ستاره‌شناسی، حسابداری و دام و طیور و دامداری را مدنظر قرار دارند که این کتابخانه‌ها از نظر این موضوعات کمبود دارند.



در این مقاله میزان رضایت مراجعان به کتابخانه‌ها از نظر کمیت کتاب‌های مربوط به هر موضوع مورد بررسی قرار گرفت. در بین کتابخانه‌های مورد بررسی کتابخانه امامت باجگیران و امام رضا بیش‌ترین میزان رضایت کاربران را به خود اختصاص دادند و کمترین رضایت مربوط به کتابخانه آقاجفی بوده است. میزان رضایت کتابداران کتابخانه‌های عمومی قوچان از شیوه انتخاب کتاب نشان می‌دهد که کتابداران این کتابخانه‌ها از شیوه کنونی انتخاب کتاب رضایت ندارند. بیش‌ترین میزان رضایت مربوط به کتابداران کتابخانه بنت‌الهدی است و کمترین آن‌ها مربوط به کتابخانه آقاجفی است.

در مورد عوامل تأثیرگذاری که بر انتخاب کتاب توسط کتابداران تأثیر می‌گذارد می‌توان به محدود بودن انتخاب فقط به کتاب‌های جلسه، عدم انگیزه کافی مسئولان، عدم بررسی کتاب‌ها توسط کتابداران مسئول و عدم اجازه خرید مستقیم توسط هر کتابخانه اشاره نمود.

از نظر میزان رضایت از خدمات کتابخانه‌های عمومی در مراجعان با تحصیلات مختلف در کتابخانه امامت باجگیران بیش‌ترین رضایت در بین گروه فوق‌دیپلم و از تعداد نسخه‌های موجود، کتابخانه امام خمینی در افراد زیر دیپلم و در جامع بودن کتاب‌های مربوط به موضوع، کتابخانه آقاجفی در افراد زیر دیپلم و در کیفیت محتوای کتاب‌ها، کتابخانه بنت‌الهدی در افراد زیر دیپلم و جامع بودن کتاب‌های مربوط به موضوع، کتابخانه امام رضا در افراد دکترا و از کیفیت محتوای کتاب‌ها است.

### پیشنهادهای کاربردی پژوهش

از جمله پیشنهادهایی که بر اساس یافته‌های پژوهش می‌توان مطرح نمود عبارت‌اند از:

۱. به دلیل کمبود منابع سمعی و بصری، کمبود منابع الکترونیکی و اینکه بیشتر نشریات موجود در کتابخانه‌های مورد بررسی عمومی هستند و تنها دو یا سه مجله تخصصی وجود دارد، بنابراین مراجعان برای برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی خود بیشتر به کتاب‌ها روی آورده‌اند. برای اینکه مراجعان از منابع دیگر کتابخانه (غیر از کتاب) هم استفاده کنند، لازم است تازه‌های منابع در معرض دید مراجعان قرار گیرد و اطلاع‌رسانی دقیق از آن‌ها انجام شود تا مراجعان از وجود آن‌ها آگاه شوند و استفاده کنند. همچنین کتابخانه‌ها می‌توانند در زمان خرید کتاب‌های همراه با سی دی را انتخاب نمایند.



۲. از آنجاکه مراجعان از کمیت (تعداد نسخ) رضایتمندی زیادی داشتند و کیفیت کمتر مورد توجه بود، برای بالا بردن میزان رضایت کتابخانه‌های عمومی شهرستان قوچان باید روی جامع بودن کتاب‌های هر موضوع و کیفیت محتوای کتاب‌ها بیشتر کار شود. برای این منظور می‌توان از دانش آموزان و دانشجویان در مورد منابع مورد نیاز نظرخواهی کرد. همچنین معلمان و استادان می‌توانند موضوعات جدید مربوط به هر رشته را به کتابخانه‌ها اعلام و باعث به‌روزرسانی مجموعه شوند.
۳. برای افزایش کیفیت مجموعه، شناسایی دوره‌ای نیازهای مطالعاتی مراجعان لازم است. به نظر می‌رسد این امر با ردیابی نیازهای مراجعان از طریق تکمیل برگه‌های نظرخواهی در حین ثبت‌نام و نیز در طول سال و یا سایر راه‌های مشابه، قابل انجام باشد. برای جلب رضایت مراجعان، برگزاری برنامه‌های آموزشی درباره راه‌های استفاده از منابع و خدمات کتابخانه لازم و ضروری به نظر می‌رسد.
۴. از آنجاکه کتابداران از شیوه کنونی انتخاب کتاب رضایت ندارند، برای افزایش رضایتمندی لازم است با توجه به اینکه آن‌ها از نیازهای مراجعان آگاهی دارند، می‌توانند در زمینه انتخاب کتاب کمک مؤثری باشند و انجام دادن اقداماتی نظیر امکان مراجعه کتابدار برای انتخاب کتاب به ناشران بزرگ، برگزاری دوره‌های آموزشی برای شناخت کتاب‌های مناسب برای کتابداران و نظرخواهی از کاربران برای پیشنهاد کتاب می‌تواند در بالا بردن کیفیت مجموعه کتابخانه‌ها و افزایش رضایتمندی کتابداران مؤثر واقع شود.
۵. با توجه به انتخاب و تهیه منابع به صورت متمرکز در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (برای کتابخانه‌های زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی) بهتر است نیازهای بومی استان‌ها در مورد منابع مورد نیاز لحاظ شود و سازوکاری جهت گردآوری نیازهای بومی با در نظر گرفتن مسائل بومی و جمعیتی تدوین گردد و یا انتخاب بخشی از منابع که به نیازهای شعلی و بومی مربوط می‌شود به کتابداران واگذار شود.
۶. با توجه به اینکه در این پژوهش نیازسنجی اطلاعاتی و میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی قوچان از خدمات کتابخانه‌ای مورد بررسی قرار گرفت، خوب است در پژوهش‌های بعدی نیازسنجی اطلاعاتی و میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی قوچان مورد بررسی قرار گیرد. همچنین نقش آموزش مراجعان در استفاده بهینه از خدمات و امکانات کتابخانه و تأثیر این امر در رضایت آنان بررسی شود.



## منابع و مأخذ

۱. امیدخدا، مریم؛ سپهر، فرشته (۱۳۸۷). نیازسنجی اطلاعاتی اعضای جوان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران. دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات). دوره ۱. شماره ۲.
۲. بابائی، محمود (۱۳۸۶). نیازسنجی اطلاعات. پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران. تهران.
۳. بیگدلی، زاهد؛ فرهادیان، بهروز (۱۳۸۱). نظر مراجعان کتابخانه‌های عمومی خوزستان درباره تناسب مجموعه‌ها با نیازهای اطلاعاتی آنان. علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز. دوره هیجدهم. شماره ۲.
۴. جعفری، ربابه (۱۳۹۲). بررسی نیازهای اطلاعاتی افراد غیر عضو در کتابخانه‌های عمومی. دانشگاه خوارزمی.
۵. حصاری، ژیللا (۱۳۸۵). بررسی نیازهای اطلاعاتی زنان خانه‌دار در کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد. پیام بهارستان. شماره ۶۶.
۶. خادمیان، مهدی (۱۳۸۵). شناسایی و بررسی اولویت‌های موضوعی و میزان مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی جهت خطمشی انتخاب کتاب: مشهد. بنیاد پژوهش‌های اسلامی.
۷. خوشرو، احمد (۱۳۸۴). بررسی توصیفی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان در سال ۱۳۸۳. مجله الکترونیکی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، شماره ۳، دوره ۴.
۸. رشیدی، حسن؛ رحمانی، زین‌العابدین (۱۳۹۲). برند و تأثیر آن بر وفاداری مشتری. مجله اقتصادی شماره‌های ۹ و ۱۰.
۹. ستاری، بهزاد؛ جواهری، مریم (۱۳۸۵). نیازسنجی منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی. کتابداری، آرشیو و نسخه پژوهی. مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات. شماره ۶۵.
۱۰. شکوهیان، محبوبه (۱۳۹۰). بررسی نیازهای اطلاعاتی نوجوانان (۱۵-۱۸ ساله) از کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
۱۱. صالحی ده‌پادکانی، هاجر؛ برادر، رویا؛ رضایی شریف‌آبادی، سعید (۱۳۸۸). بررسی نیازهای اطلاعاتی دانش‌آموزان عشایر کوچنده ایل قشقایی استان فارس، طایفه عمله، تیره صفی‌خانی: ارائه الگویی جهت تأمین خدمات کتابخانه‌ای. فصلنامه کتاب ۸۰.



۱۲. طباطبایی نسب، بی‌بی سکینه (۱۳۹۲). مطالعه میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی یزد از ارائه خدمات، فضا و موقعیت کتابخانه‌ها. پایان نامه کارشناسی ارشد، مشهد: دانشگاه پیام نور.

۱۳. عاصمی، عاطفه؛ زمانی، بی‌بی عشرت؛ میرزایی، امین (۱۳۹۱). عوامل مؤثر بر نیازهای اطلاعاتی کاربران دبیرستانی کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد. کتابداری، آرشیو و نسخه پژوهی: تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. شماره ۷۰.

۱۴. عبداللہی، نورالله (۱۳۸۲). خدمات و اهمیت کتابخانه‌های عمومی. کتابداری، آرشیو و نسخه پژوهی: تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. شماره ۵۰ و ۵۱.

۱۵. عینی، اکرم (۱۳۹۰). مفهوم نیاز اطلاعاتی از دیدگاه پیشگامان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی. فصلنامه علوم اطلاع‌رسانی. دوره ۲۰. شماره سوم و چهارم.

۱۶. محسنی، حمید (۱۳۸۲). مجموعه‌سازی و خدمات تحویل مدرک. نشر کتابدار.

۱۷. مسلمی، معصومه (۱۳۹۳). مطالعه میزان رضایتمندی کاربران از خدمات الکترونیکی و سنتی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی. پایان نامه کارشناسی ارشد، مشهد: دانشگاه پیام نور.

۱۸. نواح، عبدالرضا؛ مقتدایی، فاطمه؛ فاضلی، عبدالله (۱۳۹۵). بررسی رابطه‌ی کیفیت خدمات‌دهی و رضایتمندی اعضای کتابخانه: (مورد کتابخانه‌های عمومی استان لرستان). مجله مطالعات کتابداری و علم اطلاعات دانشگاه شهید چمران اهواز. شماره پیاپی ۱۷.

۱۹. هاشم زاده، محمدجواد؛ فرامرزی، معصومه (۱۳۹۵). کاربران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی: تبیین نیازهای اطلاعاتی با تکیه بر الگوی هیل. فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی (پیام کتابخانه سابق). سال بیست و دوم. شماره ۸۶.

۲۰. Borbely, Maria(2011). **Measuring user satisfaction with a library system according to iso/iec TR 9126-4.**Performance measurement metrics. 12(3).pp157-171.

۲۱. ikenwe iguehi,joy and adegbilero iwari,idowu(2014). **Utilization and user satisfaction of public library services in south-west, Nigeria in the 21 century: a survey.** Internation journal of library science.3(1): 1-6.

دوره ۱۰ شماره ۳۸ و ۳۹  
بهار و تابستان ۱۳۹۷

شهر اکبردیکی ماندن کتابخانه سوزنا و مرکز انداختن قفس رضوی



۲۲. Iwhiwhu, basil emute and okorodudu, patience obotayire(2012). **Public library information resources, facilities, and services: user satisfaction with the edo state central library, Benin-city, Nigeria.** Library philosophy and practice. Paper747.
۲۳. senevirante, daisy(2006). **Measuring user satisfaction: a case study at the PGIM branch library at peradeniya.** journal of the universities libraries association of srilanka,10. P 40-53.

