

## بررسی رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه فرهنگستان زبان و ادب فارسی

ویدا بزرگ‌چمی

### مقدمه

در ارزیابی خدمات کتابخانه نظر و رضایت استفاده‌کنندگان حایز اهمیت است. تعاریف گوناگونی از مفهوم رضایت ارائه شده است. در این تعاریف سه عنصر مشترک وجود دارد: واکنش احساسی مربوط به پدیده‌ای خاص در زمانی مشخص. در تعریفی دیگر، رضایت وقتی حاصل می‌شود که نتیجه عمل به همان خوبی که از پیش انتظار می‌رفته به دست آید. در حقیقت، مراجعه‌کننده هرگاه کمتر از آنچه انتظار داشته دریافت کرده باشد ناراضی، هرگاه دقیقاً به همان چیزی که انتظار داشته دست یافته باشد راضی، و هرگاه بیش از حد انتظارش دریافت کرده باشد مجذوب خواهد بود. خلاصه کلام، رضایت زمانی پدید می‌آید که ذهنیت مساعدی در ارزیابی عملکرد یا محصولی خاص وجود داشته باشد.

سیاست توسعه خدمات بر پایه نیاز و انتظارات استفاده‌کنندگان محور اصلی خدمات کتابخانه‌هاست و موفقیت آنها منوط است به توان ارائه خدماتی متناسب با نیاز جامعه. میزان رضایت استفاده‌کنندگان کتابخانه معیار معتبری برای ارزیابی خدمات ارائه‌شده است. بررسی آن برای اتخاذ تدابیر مؤثر در بهبود عملکرد کتابخانه همچنین

تجدید نظر در روش‌های موجود سودمند است و موانع دستیابی استفاده کنندگان به منابع و اطلاعات را کاهش می‌دهد و موجبات افزایش کارایی کتابخانه را فراهم می‌سازد.

### پیشینه پژوهش در ایران

یکی از مطالعات انجام‌یافته در این زمینه به کتابخانه پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی مربوط است. یافته‌های این پژوهش نشان داد که، از منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه، بالاترین میزان رضایت به کتاب‌های خارجی و بالاترین میزان نارضایتی به نشریات خارجی تعلق داشته است؛ از خدمات ارائه‌شده، تازه‌های کتابخانه رضایت بیشتر مراجعان را جلب کرده است. همچنین استفاده کنندگان از تجهیزات موجود و کارکنان کتابخانه اظهار رضایت کرده‌اند. (← رادباوه و تصویری قمصری)

پژوهشی دیگر مربوط است به کتابخانه مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن. حدود ۶۰ درصد از پژوهشگران این مرکز در خارج از کشور تحصیل کرده‌اند و کتابخانه، با وجود ارائه خدمات، به دلیل کمبود منابع موجود نمی‌تواند جوابگوی نیازهای تحقیقاتی آنها باشد. (← سرداری)

تحقیقی دیگر متعلق است به کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران. نتایج این تحقیق نشان داد که میزان رضایت مراجعان در استفاده از مجلات ۵۴/۴۶ درصد و میزان رضایت در استفاده از کتاب‌ها ۴۱/۷۳ درصد بوده است. حدود نیمی از مراجعان، به دلیل ناآشنایی با چگونگی استفاده از برگه‌دان، از آن استفاده نمی‌کنند و ترجیح می‌دهند برای یافتن مطلوب خود به قفسه کتاب‌ها مراجعه کنند. هدف اصلی مراجعه کنندگان جست‌وجوی اطلاعات از مجلات بوده است. (← ارتجعی)

عنوان تحقیقی دیگر در این زمینه در مورد کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه شهید بهشتی - کتابخانه مرکزی و ۹ کتابخانه دانشکده‌ای - انجام گرفته است. تحقیق با نظرخواهی از دانشجویان عضو انجام گرفت. پاسخ‌ها نشان داد که توانایی کتابداران در پاسخگویی به مراجعان، نحوه برقراری ارتباط یا دانشجویان، چگونگی دستیابی به منابع از طریق برگه‌دان، و قوانین و مقررات امانت‌گیری کتاب در همه کتابخانه‌ها رضایت‌بخش بوده است؛ در حالی که دانشجویان از غنی نبودن گنجینه کتابخانه‌ها و روزآمد نبودن

نشریات و نبود امکانات و تجهیزات نسخه برداری در بیشتر کتابخانه‌ها. اظهار نارضایتی کرده‌اند. (← ملکی-نوجه‌دهی)

در پژوهش دیگری، میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر بررسی شد. نتایج این تحقیق نشان داد که ۱/۵۶ درصد از جامعه استفاده کننده از این خدمات راضی بوده‌اند و در این میان بیشترین میزان رضایت به استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه امیرکبیر اختصاص داشته است. (← فیضی)

در بررسی خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، مراجعان درباره طیفی از فعالیت‌ها و خدمات گوناگون کتابخانه اظهار نظر کرده‌اند. طبق نتایج به دست آمده، مراجعه کنندگان به طور کلی خدمات کتابخانه را تا حدودی رضایت بخش دانسته‌اند. در حیطه‌های گوناگون خدمات‌رسانی، بیشترین میزان رضایت مربوط بوده است به ذخایر کتاب‌های فارسی، مدت زمان امانت کتاب، نظافت سالن مطالعه، آرامش سالن نشریات، هزینه مدلاین<sup>۱</sup> و کمترین میزان رضایت مربوط بوده است به عناوین کتاب‌ها، امانت ندادن اطلس و کتاب‌های مرجع، نقص تجهیزات (میز و صندلی)، خدمات تصویربرداری بخش نشریات، و ساعات کار بخش مدلاین. (← یزدانفر)

در بررسی میزان رضایت مراجعه کنندگان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران، جنبه‌های متعدد آن از جمله: غنی و روزآمد بودن گنجینه، دسترسی به منابع، توان و تمایل کتابداران در پاسخگویی به مراجعان، قوانین و مقررات کتابخانه، دلایل مراجعه کنندگان به کتابخانه، و مهم‌ترین دلایل نارضایتی مراجعان بررسی و تجزیه و تحلیل شده است. (← قربانی)

بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوزستان نشان داد که از مجلات و روزنامه‌ها بالاترین میزان رضایتمندی (۳۵ درصد) حاصل بوده است. روزآمد بودن کتاب‌ها، رضایت نسبی مراجعان

۱) MEDLINE؛ صورت کامپیوتری *Index Medicus* (نمایه مقالات پزشکی) یعنی همان MEDLARS (نظام بازیابی و بازکاوای مدارک پزشکی) که به صورت پیوسته (online) قابل بازیابی است.

(۶۳/۲ درصد) را جلب کرده است. در مورد استفاده از میکروفرم‌ها، لوح‌های فشرده و مواد دیداری - شنیداری، نارضائی دانشجویان ابراز شده است. (کاشانی‌زاده)

کتابخانه فرهنگستان زبان و ادب فارسی، با مجموعه‌ای تخصصی در حوزه زبان و ادبیات فارسی و مقوله‌های مربوط به آن، منبع اطلاعاتی برای ارائه خدمات به جامعه فرهنگی خود است. در حال حاضر، کتابخانه و گروه‌های فرهنگستان در دو ساختمان مشغول فعالیت هستند. به مقتضای نیاز پژوهشگران، بخشی از ذخایر کتابخانه مرکزی واقع در یکی از ساختمان‌ها در کتابخانه ساختمان دیگر نگهداری می‌شود. همچنین برای کاهش مشکلات ناشی از بُعد مسافت و دسترسی به منابع، کتابخانه‌های کوچک و مستقل در گروه‌های پژوهشی تشکیل شده است.

#### هدف پژوهش

هدف از این پژوهش ارزیابی خدمات و بررسی نیازها و میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه است. در واقع در این پژوهش مشخص می‌شود استفاده‌کنندگان تا چه حد از امکانات خدماتی کتابخانه آگاهی دارند و از آن بهره می‌برند و این خدمات تا چه حد پاسخگوی نیازشان بوده است و نقاط ضعف و قوت خدمات در کجاست.

پرسشنامه و مصاحبه دو ابزاری است که به کمک آنها می‌توان از نگرش و دیدگاه استفاده‌کنندگان، نسبت به عملکرد کتابخانه، همچنین انتظارات آنان درباره امکانات و خدمات کتابخانه مطلع شد. تاکنون در پژوهش‌ها بیشتر به گنجینه کتابخانه و کیفیت خدمات، ارتباطات، کارکنان، امکانات و تجهیزات آن توجه شده است. در کل می‌توان این تحقیقات را به سه دسته اصلی تقسیم کرد:

۱- رضایت استفاده‌کنندگان از ذخایر کتابخانه؛

۲- رضایت از خدمات کتابخانه؛

۳- رضایت از امکانات و تجهیزات کتابخانه.

در این پژوهش، که برای اولین بار در فرهنگستان انجام گرفته، روش پیمایشی به کار رفته و اطلاعات از طریق پرسش‌نامه گردآوری شده است.

### جامعه آماری پژوهش

استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه، عمدتاً اعضای پیوسته و اعضای هیئت علمی و پژوهشگران فرهنگستان، جامعه آماری پژوهش را تشکیل می دهند. ۶۹ نفر از این جامعه آماری (۸ نفر اعضای پیوسته و ۶۱ نفر اعضای هیئت علمی و پژوهشگر) به پرسش‌ها پاسخ داده‌اند.

### تحلیل یافته‌های پژوهش

برای تحلیل یافته‌ها، پاسخ‌های پرسش‌نامه استخراج و، با استفاده از جدول و تبدیل پاسخ‌ها به ارقام، داده‌ها بررسی شد.

در تحقیق علمی صرفه‌جویی در وقت مهم است. محقق درخواست خود را از طرق گوناگون از جمله تلفن و دورنگار یا در صورت امکان مراجعه مستقیم به کتابخانه مطرح می‌کند و مسئولان برای جواب‌گویی هرچه سریع‌تر به آن اقدام می‌کنند. کتابداران برآنند که بهترین راه ارائه درخواست و دریافت سریع خدمات مراجعه مستقیم به کتابخانه است و همواره ارائه بهترین اطلاعات در کمترین زمان و با حجمی مناسب را مد نظر قرار می‌دهند.

از یافته‌های تحقیق ما نتایجی به شرح زیر حاصل شده است:

– از کل پاسخ‌دهندگان به پرسش‌نامه (۶۹ نفر)، ۱۰۲ نفر دارای مدرک دکتری، ۲۷ نفر کارشناسی ارشد و ۳۰ نفر کارشناسی هستند. از این عده، ۲۰ نفر به صورت حضوری، ۳۶ نفر به صورت غیرحضوری و ۱۳ نفر به صورت نیمه حضوری از کتابخانه استفاده می‌کنند.

جدول ۱- روزآمد بودن مجموعه

روزنامه و ...	نشریه		کتاب		انواع مواد	رضایت‌مندی
	تعداد	درصد	تعداد	درصد		
۲۵	۱۷	۲۳	۱۶	۳۸	۲۶	بلی
۴	۳	۲۹	۲۰	۳۰	۲۱	خیر
—	—	—	—	۹	۶	تا حدی

وجود کتابخانه‌های فرعی در گروه‌ها، شعبه کتابخانه مرکزی در ساختمان ولیچک و مسافت بین دو ساختمان فرهنگستان استفاده غیرحضوری پژوهشگران را باعث می‌گردد.

۳۹ درصد افراد برای جستجوی سریع منابع و ۲۲ درصد برای جستجوی سریع اطلاعات به کتابخانه مراجعه می‌کنند. (درصد بالایی از ذخایر کتابخانه کتاب و بهره‌اندکی از آن مجلات و نشریات و مواد دیداری و شنیداری است.)

۵۱ درصد پژوهشگران ابتدا به سراغ کتاب می‌روند و تلاش می‌کنند اطلاعات مورد نیاز خود را در آن بیابند. مراجعه به نشریات، روزنامه، لوح فشرده و سایر مواد دیداری و شنیداری به مراتب کمتر است. لوح فشرده، هر چند محمل اطلاعات جدیدی است، به دلیل حجم بالا و سرعت و سهولت بازیابی اطلاعات روز به روز کاربرد بیشتری پیدا می‌کند. ...

رشد و افزایش ذخایر کتابخانه رضایت خاطر ۵۲ درصد استفاده‌کنندگان را فراهم کرده است، در حالی که از نشریات رضایت کمتری وجود دارد. بالاترین میزان رضایت (۳۸ درصد) از تهیه کتاب‌های جدید بوده است. ۲۹ درصد از پژوهشگران از وضعیت نشریات کتابخانه اظهار نارضایتی کرده‌اند.

۸۱ درصد از کاربران، منابع مورد نیاز خود را به کتابخانه درخواست می‌دهند و ۴۳ درصد آنها از تهیه منابع درخواستی خود رضایت کامل و ۳۹ درصد رضایت نسبی دارند.

۳۹ درصد استفاده‌کنندگان از سرعت تهیه منابع درخواستی رضایت کامل و ۳۸ درصد رضایت نسبی دارند.

عده راضیان از امانت‌گیری ۸۴ درصد، از مدت امانت منابع ۸۱ درصد، و از شمار کتاب‌های امانتی ۷۸ درصد است.

از خدمات بخش نشریات ادواری ۴۶ درصد رضایت کامل و ۱۷ درصد رضایت نسبی دارند.

رضایت از سهولت بازیابی منابع در کتابخانه ۷۱ درصد، از سرعت جستجوی رایانه‌ای ۶۱ درصد، و از سهولت جستجوی رایانه‌ای ۵۵ درصد است.

جدول ۲ - خدمات کتابخانه

نوع خدمات	رضایت رضایتمندی		سرعت تهیه منابع		نوع امانت		مدت امانت		تعداد امانت		ارائه خدمات در نشریات		بازایی منابع		سرعت جستجو		سهولت جستجو		برگزاری نمایشگاه	
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
بلی	۸۷	۶۰	۵۵	۳۸	۶۱	۴۲	۷۱	۴۹	۴۶	۳۲	۷۸	۵۴	۸۱	۵۶	۸۴	۵۸	۳۹	۲۷		
بخیر	۴	۳	۶	۴	۱	۱	۱۱	۸	۶	۴	۱۰	۷	۱۴	۱۰	-	-	۳	۲		
ناحدهی	-	-	-	-	-	-	-	-	۱۷	۱۲	-	-	-	-	۱۶	۱۱	۳۸	۲۶		

۸۷ درصد مراجعین از برگزاری نمایشگاه‌های سیالانه کتابخانه رضایت دارند. ...  
 - از فهرست مندرجات نشریات ادواری جدید، که در کتابخانه تهیه می‌شود و کاربران را در جریان تازه‌ترین عناوین مقالات نشریات ادواری قرار می‌دهد، تنها ۳۲ درصد مراجعان استفاده کرده‌اند و ۴۹ درصد از مراجعان تاکنون از وجود آن بی‌اطلاع بوده‌اند یا نیازی به استفاده از آن نداشته‌اند.  
 - ۷۹ درصد از استفاده‌کنندگان کتابخانه از راهنمایی کتابداران بهره‌مند بوده‌اند و این راهنمایی نیاز اطلاعاتی آنان را در زمینه جستجو، بازیابی منابع و نحوه استفاده از منابع برآورده است. ۳۲ درصد مراجعان کتابخانه برای جستجوی اطلاعات و ۴۳ درصد برای بازیابی منابع و ۶ درصد برای نحوه استفاده از منابع از راهنمایی کتابداران استفاده کرده‌اند.  
 - ۵۱ درصد از مراجعان از دانش کتابداران رضایت کامل و ۳۰ درصد هم رضایت نسبی دارند. همچنین رفتار کتابداران مورد رضایت ۸۴ درصد از استفاده‌کنندگان بوده است.  
 - ۶۱ درصد از استفاده‌کنندگان از دمای کتابخانه رضایت دارند. ۴۶ درصد از کافی بودن فضای مطالعه در کتابخانه راضی هستند، در حالی که ۳۹ درصد از کافی نبودن فضای مطالعه ابراز نارضایتی می‌کنند. ۵۵ درصد فضای مطالعه در کتابخانه را مناسب و

جدول ۳- محیط کتابخانه

سکوت		نور		تجهیزات		مناسب بودن فضا		کافی بودن فضا		دما		رضایت کلی	رضایت رضایتمندی
۳۶	۲۵	۵۵	۳۸	۵۴	۳۷	۵۵	۳۸	۴۶	۳۲	۶۱	۴۲	بلی	
۱۷	۱۲	۲۶	۱۸	۲۵	۱۷	۴۰	۲۸	۳۹	۲۷	۲۰	۱۴	خیر	
۳۳	۲۳	۳	۲	۶	۴	-	-	-	-	-	-	تأجدی	

۴۰ درصد نامناسب می دانند. از تجهیزات کتابخانه برای مطالعه (میز و صندلی) ۵۴ درصد رضایت کامل و ۶ درصد رضایت نسبی دارند، در حالی که ۲۵ درصد کاملاً ناراضی هستند.

- از نور و روشنایی کتابخانه ۵۵ درصد راضی و ۳۶ درصد ناراضی اند. از سکوت در کتابخانه ۳۶ درصد راضی و ۱۷ درصد ناراضی اند و ۳۳ درصد رضایت نسبی دارند.

### نتیجه گیری

- مسافت بین کتابخانه مرکزی و کتابخانه ساختمان شماره ۲ فرهنگستان واقع در ولنجک استفاده غیر حضوری یا نیمه حضوری پژوهشگران از کتابخانه مرکزی را ایجاب کرده همچنین باعث شده است که بخشی از نیازهای اطلاعاتی پژوهشگران از طریق کتابخانه های فرعی موجود در گروه ها برآورده شود.

- ذخایر کتابخانه از حیث نشریات نتوانسته است جوابگوی نیازهای تحقیقاتی مراجعان باشد و رضایت آنها را جلب کند.

- روزآمد بودن منابع در کتابخانه حایز اهمیت است. خرید منابع جدید عموماً در برنامه کتابخانه ها قرار دارد.

- از منابع سفارشی تنها حدود نیمی آن هم نه به سرعت لازم تهیه شده است و کتابخانه نتوانسته است رضایت مراجعان را از این خدمات به نحو مطلوب جلب کند؛



در حالی که تهیه به موقع منابع و غنی کردن ذخایر کتابخانه انگیزه کافی برای بهره‌گیری از امکانات کتابخانه به وجود می‌آورد.

از دیگر خدمات مزبوط به ذخایر کتابخانه - امانت‌گیری، مدت زمان امانت، شمار کتاب‌های امانتی، سهولت بازیابی منابع، سرعت و سهولت جستجو از طریق رایانه، برگزاری نمایشگاه کتاب، خدمات بخش نشریات ادواری - رضایت مطلوب حاصل شده است.

- فهرست مندرجات نشریات ادواری که هر ماه تهیه می‌شود نسبتاً مورد استفاده محققان فرهنگستان قرار گرفته است که با اطلاع‌رسانی میزان آن را می‌توان افزایش داد.  
- نسبت درصد بالایی از کاربران از راهنمایی کتابداران بهره‌مند بوده‌اند و دانش کتابداران رضایت نسبی آنان را جلب کرده است.

- مراجعان عموماً از رفتار مناسب کتابداران رضایت داشته‌اند.

- از شرایط فیزیکی و رفاهی تالار مطالعه کتابخانه نیز رضایت نسبی وجود دارد. با تهیه امکانات رفاهی کافی، زیباسازی سالن، سیستم تهویه، نور، تجهیزات و فضای کافی برای مطالعه آرامش بیشتری برای استفاده کنندگان می‌توان فراهم ساخت.

#### پیشنهاد‌های اساسی استفاده کنندگان

- تهیه کتاب‌های تخصصی در زمینه زبان و زبان‌شناسی، رمان، منابع مرجع روز و کتاب‌های لاتین معتبر؛
- همکاری رابط گروه‌ها با کتابخانه برای تهیه منابع مورد نیاز گروه‌ها؛
- تقویت نشریات کتابخانه در زمینه ایران‌شناسی به زبان‌های اروپایی؛
- کسب اطلاع از منابع جدید و تهیه آنها برای گروه‌ها؛
- همکاری با طرح غدیر (عضویت فراگیر کتابخانه‌ها) برای تهیه منابع؛
- همکاری با کتابخانه بریتانیا (British Library) و همکاری در امانت‌گیری و برقراری روابط مبادله‌ای با کتابخانه‌ها؛
- تصویربرداری از کتاب‌های مورد نیاز موجود در کتابخانه‌های دیگر؛
- تأمین امکانات استفاده از رایانه؛

- پیش‌بینی محلّ خاصی برای نمایش موادّ جدید؛
- اشتراک در پایگاه زُنت (Rose-net، شبکه اطلاع‌رسانی علمی)؛
- استفاده از میز و صندلی‌های مناسب و مجهز به چراغ مطالعه؛
- پیش‌بینی بخش جداگانه‌ای برای مطالعه با سکوت بیشتر.

#### پیشنهاد‌های ما

با توجه به نتایج تحقیق، برای رفع کمبودها و توسعه امکانات و تقویت بنیه خدماتی و بهبود هر چه بیشتر ارائه خدمات پیشنهاد می‌شود:

- با توجه به اینکه در کتابخانه فرهنگستان از کتاب بیشتر از سایر منابع استفاده می‌شود، نسبت به خرید منابع علمی جدید و رشد کمی و کیفی ذخایر کتابخانه اقدام شود.

- از آنجایی که تهیه کلیه منابع علمی مورد نیاز پژوهشگران برای هیچ مجموعه‌ای بیشتر نیست و برقراری ارتباط با کتابخانه‌ها به گسترش و غنی شدن گنجینه کتابخانه کمک می‌کند، لازم است مناسبات امانت‌گیری و عملیات مبادله‌ای سازمان داده شود و از این طریق با کمترین هزینه رشد ذخایر تأمین گردد.

- برای معرفی امکانات خدماتی کتابخانه، به طرق مناسب، اطلاعات لازم در دسترس پژوهشگران گذاشته شود.

- با توجه به اینکه نشریات ادواری از جمله نشریات خارجی از مهم‌ترین منابع کسب اطلاعات علمی هستند، اشتراک نشریات تخصصی مورد نیاز گروه‌های پژوهشی در دستور قرار گیرد. ضمناً برای شناسایی و اشتراک مجلات الکترونیکی اقدام شود.

- برای تهیه منابع خارجی و اشتراک نشریات خارجی بودجه ارزی کافی تأمین گردد.

- نظر به اهمیت بالای بانک‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی، در تهیه و به‌روز نمودن این منابع اطلاعاتی اقدام شود.

- برای بهبود شرایط فیزیکی و رفاهی فضای مورد مطالعه، در حدود امکانات، اقدامات لازم صورت گیرد.

## منابع

ارتجاعی، سوسن، میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران (پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری)، دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، تهران ۱۳۷۲.

رادباوه، علی و فاطمه تصویری قمصری، «میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی»، فصلنامه کتاب، دوره ۱۵، ش ۲، ۱۳۸۳، ص ۱۲۹-۱۳۸.

سرداری، پروین، بررسی رضایت استفاده کنندگان کتابخانه مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن و میزان کارایی آن در رابطه با استفاده کنندگان (پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری)، دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، تهران ۱۳۶۶.

فیضی، علیرضا، «خدمات مرجع و رضایت استفاده کنندگان»، اطلاع‌رسانی، دوره ۱۳، ش ۳-۴، ۱۳۷۷، ص ۷-۲۱.

قربانی، نسرین، «بررسی میزان رضایت مراجعه کنندگان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیکی دانشگاه تهران»، فصلنامه کتاب، دوره ۱۱، ش ۱، ۱۳۷۹، ص ۶۵-۷۵.

کاشانی‌زاده، ایران، «میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوزستان»، فصلنامه کتاب، دوره ۱۲، ش ۴، ۱۳۸۰، ص ۳۸-۵۸.

ملکی نوجه‌دهی، مجید، بررسی نظرات دانشجویان درباره خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه شهید بهشتی در نیم‌سال تحصیلی ۷۲-۷۳ (پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری)، دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، تهران ۱۳۷۳.

یزدآفر، سیمین، «بررسی رضایت مراجعه کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی قزوین»، مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی-درمانی قزوین؛ سال ۱، ش ۴، ۱۳۷۶، ص ۶۴-۶۹.

□