

چکیده:

دلیل وجودی و رسالت اصلی هر کتابخانه دانشگاهی پیوند جامعه دانشگاهی با دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است و هدف نهایی هر کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی تلاش در جهت تامین رضایت استفاده کنندگان از خدمات مختلف است. پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان رضایت استفاده کنندگان کتابخانه های مرکزی دانشگاه های تربیت مدرس، صنعتی شریف و صنعتی امیرکبیر از خدمات مرجع آن کتابخانه ها انجام شده است. تعیین انواع خدمات مرجع و شناسایی عوامل رضایتمندی استفاده کنندگان از خدمات مرجع هدف های ویژه این بررسی بوده است. این پژوهش عمدتاً به سئوالهای زیر پاسخ گفته است. خدمات مرجع ارائه شده توسط کتابخانه های مرکزی سه دانشگاه مورد بررسی کدامند؟ آیا مراجعه کنندگان با این خدمات آشنایی دارند؟ جامعه آماری شامل اعضای هیات علمی و دانشجویان است که از خدمات مرجع کتابخانه های مورد بررسی استفاده نموده اند. نوع پژوهش توصیفی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بوده که به بیش از ۸۰ درصد پرسشنامه ها پاسخ داده شده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده از آمار توصیفی استفاده شده است. یافته های پژوهش نشان داد که: (۱) جامعه استفاده کننده از خدمات مرجع ارائه شده در کتابخانه های خود اطلاع دارند اما میزان اطلاع آنها از خدمات «پاسخگویی تلفنی به سئوالات مرجع» و «ارائه خدمات گزینشی» در سطح پائینی قرار دارد؛ (۲) بیش از نیمی از افراد از کمک کتابدار در پیدا کردن اسناد و مدارک مورد نیاز خود رضایت دارند همچنین جامعه استفاده کننده از کمک کتابدار در استفاده از برگه دان نیز اظهار رضایت نموده اند؛ (۳) خوشرو بودن کتابدار و در دسترس بودن آنان در هنگام نیاز باعث رضایت استفاده کنندگان از خدمات مشاوره، کمک کتابدار در استفاده از منابع مرجع و پاسخگویی تلفنی به سئوالات مرجع است؛ (۴) تهیه فتوکپی مقاله در خدمت امانت بین کتابخانه ای، آموزش فردی در آموزش استفاده از کتابخانه و مناسب بودن قیمت فتوکپی در ارائه این خدمات از عوامل اصلی رضایت استفاده کنندگان بشمار می رود؛ (۵) سرعت و استفاده از تکنولوژیهای اطلاع رسانی در ارائه خدمات گزینشی و تهیه

کتابشناسی نیز باعث رضایت استفاده کنندگان شده است؛ ۶) امکان ضبط اطلاعات درخواستی به روی دیسکت و رایگان بودن این خدمات از جنبه های اصلی در جلب رضایت استفاده کنندگان در استفاده از پایگاههای اطلاعاتی پیوسته و ناپیوسته بوده است.

یافته های پژوهش در مورد میزان رضایت کلی استفاده کنندگان از خدمات مرجع نشان داد که ۵۶/۱ درصد از جامعه استفاده کننده از خدمات مرجع در کتابخانه های مورد بررسی راضی و یا بسیار راضی بوده اند، در این میان راضی ترین استفاده کنندگان مربوط به کتابخانه مرکزی امیرکبیر بوده است. در پایان پیشنهادهایی با توجه به نتایج بدست آمده از پژوهش و توصیه هایی برای پژوهشهای آینده ارائه شده است.