

بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

نوشته: مژگان موسوی شوشتری*

چکیده:

هدف از این پژوهش بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران می‌باشد. برای گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای تهیه و به نمونه‌ای ۲۷۸ نفری از استفاده‌کنندگان کتابخانه داده شد. در این پژوهش بدنبال پاسخگویی به این سؤالات بودیم: استفاده‌کنندگان این کتابخانه چه کسانی هستند؟ استفاده‌کنندگان چگونه با این کتابخانه آشنا شده‌اند؟ استفاده‌کنندگان در چه زمینه‌هایی از کتابخانه مرکز استفاده می‌کنند؟ آگاهی استفاده‌کنندگان از خدمات ارائه شده در کتابخانه به چه میزان است؟ رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات ارائه شده در کتابخانه به چه میزان است؟ کدام یک از خدمات ارائه شده بیشترین رضایت را در استفاده‌کنندگان ایجاد کرده است؟ کدام یک از خدمات ارائه شده کمترین رضایت را در استفاده‌کنندگان بدنبال داشته است؟

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل‌های آماری بیشترین مراجعه‌کنندگان به کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران را دانشجویان مقطع تحصیلی کارشناسی از گروه آموزشی علوم انسانی تشکیل می‌دهند. آشنایی آنها با کتابخانه مرکز بیشتر از طریق اساتید دانشگاه می‌باشد. بیشترین زمینه‌های استفاده از کتابخانه مرکز عبارتند از انجام کارهای پژوهشی و تهیه پایان‌نامه. میانگین میزان آگاهی مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران نشاندهنده سطح آگاهی پایین آنان از خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران می‌باشد (۳۹/۶۱). میانگین رضایتمندی کلی مراجعان از خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران بالا (۸۱/۷۵) می‌باشد. میانگین کلی برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان از منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکز در حد متوسط (۳/۹۰) می‌باشد.

کلیدواژه‌ها: رضایت / استفاده‌کنندگان / کتابخانه / خدمات

* کارشناس ارشد روانشناسی، مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

مقدمه:

فرهنگ حاکم بر عصر ما، فرهنگ ارزیابی است. این فرهنگ نتیجه تغییرات اجتماعی که در عرض ۳۰ سال گذشته رخ داده است، می‌باشد. اعتقاد به اینکه «خدمات» به اندازه کافی «خوب» است، نباید موجب این شود که یک سازمان به بهبودبخشی یا چالش درونی خود نپردازد. ادامه بهبودبخشی یا پیشرفت، راهی است برای زندگی. رشد تفکر توجه به استفاده‌کننده (مشتری-مداری)^۱ در دهه ۱۹۷۰، استفاده‌کنندگان کالا و خدمات را به مشاهده نقدانه‌تر کیفیت خدماتی که دریافت می‌کنند و شکایت از آنها در صورتی که باعث نارضایتی‌شان شده باشد، سوق داد. امروزه اصل رضایت استفاده‌کنندگان، اصلی است که مقبولیت جهانی و عام دارد. استفاده یا عدم استفاده ماهیتاً یک «تصمیم‌گیری» است. استفاده‌کننده فردی است که برای انتخاب خود «تصمیم» می‌گیرد. الگوی تصمیم‌گیری انسان به ماهیت ادراکی او بازمی‌گردد و بر مبنای «نزدیکی اهداف وی با نتایج مورد انتظار او از تصمیمی که اتخاذ می‌کند» صورت می‌پذیرد. به نظر لنکستر کارایی خدمات مرجع تا حد زیادی به برآوردن خواسته‌های استفاده‌کنندگان بستگی دارد و خدمات عمومی کتابخانه در نهایت بایستی برحسب میزان رضایت استفاده‌کننده ارزیابی شود (Lancaster, 1988). روشن است که برای چنین ارزیابی باید که دست‌اندرکاران کتابخانه با برقرار نمودن ارتباط تنگاتنگ با جامعه استفاده‌کننده از علائق، فعالیت‌ها و نیازهای اطلاعاتی آنان آگاه شوند، و از این آگاهی در جهت رفع نیازها و خواسته‌های استفاده‌کنندگان، برطرف نمودن کاستی‌ها و بالا بردن کارایی کتابخانه بهره جویند. در جهانی که تمامی عملکرد کتابخانه‌ها تحت تأثیر مجموعه جدیدی از تحلیل‌ها و ارزیابی‌ها است. اصول، اهداف و عملکردهای کتابخانه می‌تواند به عنوان پایه‌ای برای ارزیابی استفاده شود (Nicholas, 2001). پژوهش‌هایی که به بررسی رضایتمندی استفاده‌کنندگان پرداخته‌اند، ۳ ارتباط ذهنی مهم را آشکار نموده‌اند.

۱. رضایتمندی تابعی است از انتظارات فرد، عملکرد ادراک شده و عدم تأیید عملکرد.
 ۲. میل به استفاده مجدد تابعی است از رضایت استفاده‌کننده.
 ۳. انتخاب و گزینش یک سازمان از طرف استفاده‌کننده تابعی است از انتظارات او و تصمیم او به استفاده مجدد.
- این ارتباطات در یک مدل ذهنی به نام مدل رضایتمندی بر پایه «رفتار تکرار مصرف»، نظام‌مند شده‌اند. این مدل پویاست و بر رضایتمندی همچون تعیین‌کننده ابتدایی «رفتار مصرف مجدد» یا «استفاده مجدد» می‌نگرد (منبع قبلی).
- بدیهی است که میزان رضایت استفاده‌کنندگان به کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه بستگی دارد. برای استفاده از هر نظام اطلاعاتی، خدمات اطلاعاتی باید به شیوه‌ای طراحی شود که اطلاعات صحیح را برای شخص مناسب، در زمان مناسب و با هزینه معقول فراهم آورد (یونسکو، ۱۳۶۵) و این یعنی در نظر گرفتن مطلوبیت‌های ذهنی مؤثر بر فرآیندهای تصمیم‌گیری استفاده‌کننده.
- «برگس»^۲، برای هر کتابخانه ۳ وظیفه عمده مشخص می‌کند:
۱. تأمین حداکثر امکان استفاده از کتابخانه.
 ۲. تأمین رضایت استفاده‌کنندگان.
 ۳. کشف علل عدم استفاده از کتابخانه (Katz, 1989)
- هنگامی که این سه وظیفه را برای کتابخانه قائل شویم به منظور بررسی میزان نائل آمدن به این اهداف چاره‌ای جز ارزیابی کیفیت خدمات نداریم. کیفیت خدمات دربرگیرنده ارتباط میان کتابخانه و مردمی است که خدمات در رابطه با آنهاست. نحوه آگاهی کتابخانه از مراجعانش به وضوح بر روی ماهیت خدماتی که آنها ارائه می‌دهند اثر می‌گذارد. وقتی کتابخانه و مشتری‌هایش، تعریف و ارزیابی یکسانی از کیفیت نداشته باشند، ممکن است کتابخانه استانداردهای درونی خود را اجرا کند، در حالیکه آن استانداردها از چشم مراجعان خوب انجام نشده باشد. در اصل ما میان موضوعات مطرح برای مراجعان و

روش و جامعه پژوهش

در این تحقیق، به توصیف سطح آگاهی و رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران پرداخته شده است. این پژوهش براساس روش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه «محقق ساخت» انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه مراجع‌کنندگان کتابخانه مرکز که در تاریخ ۸۱/۱/۱۸ تا ۸۱/۳/۱۸ به کتابخانه مرکز مراجعه کرده‌اند و در عین حال این مراجعه اولین مراجعه آنان نمی‌باشد، تشکیل می‌دهد. سؤالات و هدف پژوهش به گونه‌ای بود که آگاهی‌سنجی و متعاقب آن رضایت‌سنجی از مراجعانی که برای اولین بار به کتابخانه مرکز مراجعه نموده بودند، عملاً هیچگونه اطلاعات مفیدی را در زمینه دستیابی به اهداف پژوهش دربرنمی‌داشت و این مسئله در PILOT-STUDY که پیش از پژوهش انجام گرفت، به اثبات رسید. بنابراین با توجه به این نتیجه و فرمول تعیین حجم

نمونه کوکران^۵
$$n = \frac{t^2 pq}{d^2 \left(\frac{t^2 pq}{N} - 1 \right)}$$
 (رفیع پور، ۱۳۷۴) و

جدول کرجسی و مورگان^۶ که به جهت تعیین اندازه نمونه تهیه شده است (حریری، ۱۳۷۹)، با در نظر گرفتن جمعیت تقریبی ۱۰۰۰۰ مراجعه‌کننده در سال برای کتابخانه (با توجه به آمار سالهای پیش)، حجم نمونه‌ای معادل ۲۷۸ نفر در نظر گرفته شد پس از پیگیری تعداد دفعات مراجعه آنها و اطمینان حاصل کردن از این که بیش از یک بار به کتابخانه مرکز مراجعه کرده‌اند، پرسشنامه به تدریج و در طی ۲ ماه بین آنان توزیع شد که از این بین ۲۵۵ پرسشنامه عودت داده شد.

برای بررسی آماری داده‌های حاصل از پژوهش، از روش‌های آمار توصیفی و برای تحلیل آنها از بسته نرم‌افزار آماری SPSS استفاده شده است.

جدول شماره ۱: توزیع فراوانی جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
زن	۱۶۱	۶۳/۱
مرد	۹۴	۳۶/۹
جمع	۲۵۵	۱۰۰

بکارگیری این اطلاعات در جهت بهبود ارائه خدمات، شاهد چالش‌هایی می‌باشیم.

«گلدهور»^۳ بررسی استفاده‌کنندگان را با ارزش‌تر از سایر بررسی‌ها می‌داند و می‌گوید: بررسی استفاده‌کنندگان باعث ایجاد معیارهایی در زمینه نوع خدمات واقعاً دریافت شده آنها می‌شود. به دلیل اهمیت این معیارها، کتابخانه‌ها باید هر چند سال یکبار به چنین بررسی‌هایی بپردازند (Goldhor, 1968). «مارتین»^۴ بهترین انگیزه برای شروع بررسی استفاده‌کنندگان را این نکته می‌داند «که کتابخانه‌ها، مؤسسات خدماتی هستند و خدمات بهتر در صورتی ارائه خواهد شد که ماهیت و نیازهای مراجع‌کنندگان شناخته شود». به نظر وی برای ارائه خدمات کارآمد بایستی توجه مشابه و یکسانی به استفاده‌کنندگان و منابع داشته باشیم (Martin, 1976). با توجه به این مقدمات، از آنجا که مرکز اطلاعات و

مدارک علمی ایران وظیفه شناسایی، جمع‌آوری، آماده‌سازی، ذخیره و اشاعه اطلاعات و مدارک علمی را در کشور برعهده دارد و کتابخانه این مرکز در راستای انجام وظیفه فوق با تعداد زیادی از مراجع‌کنندگان از اقشار مختلف جامعه روبروست، یکی از راه‌های سنجش کیفیت خدمات این مرکز اطلاع‌رسانی، بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از این خدمات است و اینکه مراجع‌کنندگان تا چه حد به راحتی امکان دسترسی به اطلاعات مورد نیازشان را دارند. چنانچه میزان این رضایت کم باشد، باید دانست علت یا علل آن چیست، مشکل را یافت و در رفع آن کوشید. به نظر می‌رسد ارزشیابی که توسط استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز انجام گیرد یکی از راه‌های قابل اعتماد به دست آوردن اطلاعاتی است که نشان‌دهنده کیفیت کار سیستم، بازدهی آن و در نتیجه موفقیت در اجرای یکی از وظایف اصلی مرکز می‌باشد. به همین دلیل پژوهشی تحت عنوان بررسی میزان رضایت مراجع‌کنندگان از خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران انجام شد.

جدول شماره ۶: توزیع فراوانی چگونگی اطلاع از وجود

کتابخانه مرکز

درصد	فراوانی	چگونگی اطلاع از وجود مرکز
۴۱/۲	۱۰۵	از طریق استادان
۴۰/۸	۱۰۴	از طریق دوستان و همکاران
۳/۵	۹	از طریق وسایل ارتباط جمعی
۰	۰	از طریق بازدید از نمایشگاه
۲/۴	۶	توسط کتابداران دانشگاه محل تحصیل
۷/۱	۱۸	مورد اول و دوم
۰/۴	۱	مورد دوم و پنجم
۰/۴	۱	مورد دوم؛ سوم و چهارم
۴/۳	۱۱	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

جدول شماره ۷: توزیع فراوانی هدف از مراجعه به کتابخانه

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

درصد	فراوانی	هدف از مراجعه به کتابخانه
۱۵/۷	۴۰	تهیه پایان‌نامه
۵/۹	۱۵	تهیه مقاله
۵/۱	۱۳	کسب اطلاعات تخصصی
۳۰/۶	۷۸	انجام کار تحقیقی
۰	۰	آمادگی برای تدریس
۵/۵	۱۴	مورد ۲ و ۱
۳/۹	۱۰	مورد ۳ و ۱
۷/۱	۱۸	مورد ۴ و ۱
۱/۶	۴	مورد ۳ و ۲
۵/۹	۱۵	مورد ۴ و ۲
۴/۷	۱۲	مورد ۴ و ۳
۲/۷	۷	مورد ۴ و ۳ و ۲
۳/۵	۹	مورد ۴ و ۳ و ۲ و ۱
۲	۵	مورد ۳ و ۲ و ۱
۳/۹	۱۰	مورد ۴ و ۲ و ۱
۱/۲	۳	مورد ۴ و ۳ و ۱
۰/۸	۲	تمام موارد
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

جدول شماره ۲: توزیع فراوانی نوع فعالیت استفاده‌کنندگان

درصد	فراوانی	نوع فعالیت
۵/۹	۱۵	هیات علمی
۱۶/۵	۴۲	کارشناس
۷۲/۲	۱۸۴	دانشجو
۲/۴	۶	دانش‌آموز
۳/۱	۸	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

جدول شماره ۳: توزیع فراوانی مقطع تحصیلی

درصد	فراوانی	مقطع تحصیلی
۰/۴	۱	دیپلم
۲/۴	۶	کاردانی
۵۱/۸	۱۳۲	کارشناسی
۳۸/۴	۹۸	کارشناسی ارشد
۱/۶	۴	دکتر
۳/۹	۱۰	دکترای تخصصی
۱/۶	۴	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

جدول شماره ۴: توزیع فراوانی دانشگاه محل تحصیل

درصد	فراوانی	دانشگاه محل تحصیل
۵۱/۸	۱۳۲	تهران
۱۶/۹	۴۳	شهرستان
۰/۴	۱	خارج از کشور
۳/۱	۷۹	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

جدول شماره ۵: توزیع فراوانی گروه آموزشی

درصد	فراوانی	گروه آموزشی
۹	۲۳	علوم پایه
۵۸	۱۴۸	علوم انسانی
۱۷/۶	۴۵	فنی و مهندسی
۳/۹	۱۰	هنر
۲/۷	۷	کشاورزی
۵/۵	۱۴	پزشکی
۳/۱	۸	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

جدول شماره ۸: توزیع فراوانی مواردی که باعث نارضایتی استفاده‌کنندگان را فراهم کرده‌اند

درصد	فراوانی	عوامل نارضایتی
۱۸	۴۶	عدم آشنایی مراجعان به انگلیسی بمنظور استفاده بهینه از بانک‌های اطلاعاتی لاتین
۱۶/۹	۴۳	عدم آشنایی مراجعه‌کنندگان با کامپیوتر
۲۹/۸	۷۶	ناکافی بودن و یا عدم وجود چکیده برخی منابع در بانک‌های اطلاعاتی مرکز
۲۵/۱	۶۴	عدم دسترسی به متن کامل اطلاعات بازیابی شده در پایگاه‌ها
۲۵/۹	۶۶	طولانی بودن نوبت انتظار در بخش بانک‌های اطلاعاتی
۱۸/۸	۴۸	هزینه بالای جستجو در بخش بانک‌های اطلاعاتی
۳/۵	۹	عدم همخوانی شماره منابع با شماره آرشیو آنها در کتابخانه
۵/۱	۱۳	بی‌شماره بودن برخی از منابع
۱۷/۳	۴۴	عدم دستیابی به اطلاعات مورد نیاز
۷/۱	۱۸	کیفیت نامناسب نمایش میکروفیلم پایان‌نامه‌ها
۲/۷	۷	کیفیت نامناسب کپی و چاپ از میکروفیلم پایان‌نامه‌ها
۱۰/۶	۲۷	طولانی بودن انتظار در بخش میکروفیلم
۱۲/۹	۳۳	هزینه بالای استفاده از بخش میکروفیلم
۱۲/۵	۳۲	محدودیت در تعداد صفحات مورد درخواست برای کپی از بخش میکروفیلم
۶/۷	۱۷	طولانی بودن نوبت تهیه فتوکپی منابع
۲۲	۵۶	هزینه بالای استفاده از بخش فتوکپی و زیراکس
۱۱	۲۸	محدودیت در تعداد صفحات مورد درخواست برای کپی از بخش زیراکس
۲/۴	۶	طولانی بودن زمان رسیدن سفارشات از خارج کشور
۵/۱	۱۳	هزینه بالای سفارش از خارج از کشور
۷/۱	۱۸	عدم آشنایی با برگه‌دان الکترونیکی برای جستجوی منابع کتابخانه مرکز
۸/۶	۲۲	تعرفه و هزینه بالای عضویت در کتابخانه
۸/۲	۲۱	محدودیت در عضویت کتابخانه و امانت گرفتن کتاب
۱۸/۴	۴۷	کمبود فضای سالن مطالعه در کتابخانه
۱۲/۵	۳۲	محدودیت ساعت کار کتابخانه
۱۳/۷	۳۵	به روز نبودن منابع کتابخانه
۱۹/۲	۴۹	کمبود منابع کتابخانه
۲	۵	بی‌تفاوتی و عدم همکاری کارکنان کتابخانه

جدول شماره ۹: فراوانی آگاهی از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

مجموع		بی جواب		اطلاع ندارم		ارائه نمی شود		ارائه می شود		
%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	آگاهی از خدمات ارائه شده در کتابخانه
۱۰۰	۲۵۵	۱۶/۱	۴۱	۱۱/۴	۲۹	۱/۲	۳	۷۱/۴	۱۸۲	● جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاههای اطلاعاتی تهیه شده در مرکز
۱۰۰	۲۵۵	۲۵/۹	۶۶	۴۹	۱۲۵	۲	۵	۲۳/۱	۵۹	● جستجوی اطلاعات فارسی از سایر پایگاههای داخلی (مانند کتابشناسی ملی)
۱۰۰	۲۵۵	۲۹/۴	۷۵	۵۲/۵	۱۳۴	۲	۵	۱۶/۱	۴۱	● جستجوی اطلاعات لاتین از طریق (CD-ROM)
۱۰۰	۲۵۵	۲۷/۵	۷۰	۵۲/۹	۱۳۵	۰/۸	۲	۱۸/۸	۴۸	● جستجوی اطلاعات لاتین از طریق ROSE-NET
۱۰۰	۲۵۵	۲۵/۹	۶۶	۲۸/۶	۷۳	۲	۵	۴۳/۵	۱۱۱	جستجوی اطلاعات لاتین از طریق اینترنت
۱۰۰	۲۵۵	۲۵/۱	۶۴	۱۱/۸	۳۰	۰/۸	۲	۶۲/۴	۱۵۹	● امکان جستجوی اطلاعات ذکر شده در بندهای فوق با کمک کارشناس
۱۰۰	۲۵۵	۳۱/۴	۸۰	۲۱/۲	۵۴	۲	۵	۴۵/۵	۱۱۶	● امکان جستجوی اطلاعات ذکر شده در بندهای فوق بدون کمک کارشناس
۱۰۰	۲۵۵	۲۶/۳	۶۷	۴۷/۱	۱۲۰	۲	۵	۲۴/۷	۶۳	● جستجو در پایگاههای اطلاعات داخلی از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از کلیه مراکز و امکانی که به اینترنت وصل هستند
۱۰۰	۲۵۵	۲۸/۶	۷۳	۳۴/۱	۸۷	۵/۹	۱۵	۳۱/۴	۸۰	● راهنمایی در مورد سایر مراکز اطلاع رسانی و معرفی سایتهای اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق ...
۱۰۰	۲۵۵	۲۸/۶	۷۳	۵۳/۳	۱۳۶	۳	۳	۱۶/۹	۴۳	● درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین بصورت غیابی یا مکاتبه ای
۱۰۰	۲۵۵	۲۰/۸	۵۳	۷/۵	۱۹	۳/۵	۹	۶۸/۲	۱۷۴	● کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک موجود در کتابخانه مرکز (کتاب، مجله، مقاله، پایان نامه، سمینار، گزارش دولتی، طرح پژوهشی و ..)
۱۰۰	۲۵۵	۲۵/۹	۶۶	۴۹	۱۲۵	۰/۴	۱	۲۴/۷	۶۳	● کمک کارکنان در استفاده از برکدهان الکترونیکی (سیستم پارس- آدرخش)
۱۰۰	۲۵۵	۲۲	۵۶	۱۸	۴۶	۱/۶	۴	۵۸/۴	۱۴۹	● کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع (مانند چکیده نامه ها، نمایه نامه ها، واژه نامه ها، دایره المعارف ها و ...)
۱۰۰	۲۵۵	۲۷/۵	۷۰	۴۵/۱	۱۱۵	۳/۵	۹	۲۳/۹	۶۱	● عضویت در کتابخانه مرکز و استفاده از سیستم امانت کتاب
۱۰۰	۲۵۵	۰	۰	۲۶/۷	۶۸	۱۳/۷	۳۵	۵۹/۶	۱۵۲	● استفاده از سالن مطالعه کتابخانه
۱۰۰	۲۵۵	۲۹/۸	۷۶	۳۷/۳	۹۵	۶/۷	۱۷	۲۶/۳	۶۷	● آموزش شیوه استفاده از کتابخانه
۱۰۰	۲۵۵	۲۹/۸	۷۶	۵۵/۷	۱۴۲	۱/۶	۴	۱۲/۹	۳۳	● پاسخگویی تلفنی به سؤالات
۱۰۰	۲۵۵	۲۵/۹	۶۶	۲۰/۸	۵۳	۱/۲	۳	۵۲/۲	۱۳۳	● استفاده از میکروفیلم پایان نامه ها جهت مطالعه
۱۰۰	۲۵۵	۲۷/۱	۶۹	۵۳/۷	۱۳۷	۲/۷	۷	۱۶/۵	۴۲	● امانت کتب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی از داخل و خارج کشور
۱۰۰	۲۵۵	۲۲/۷	۵۸	۲۶/۷	۶۸	۲/۴	۶	۴۸/۲	۱۲۳	● فتوکپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه به صورت حضوری یا مکاتبه ای

جدول شماره ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

مجموع		نظری ندارم		بسیار ناراضی		ناراضی		تا حدودی راضی		راضی		بسیار راضی		
%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	
۱۰۰	۲۵۵	۳/۱	۸	۰	۰	۲/۷	۷	۱۴/۹	۳۸	۴۱/۶	۱۰۶	۲۰	۵۱	رضایت از خدمات ارائه شده در کتابخانه
۱۰۰	۲۵۵	۱۴/۱	۳۶	۰/۴	۱	۰/۸	۲	۷/۱	۱۸	۱۶/۱	۴۱	۵/۹	۱۵	● جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاههای اطلاعاتی تهیه شده در مرکز
۱۰۰	۲۵۵	۱۴/۱	۳۶	۰/۴	۱	۰/۸	۲	۷/۱	۱۸	۱۶/۱	۴۱	۵/۹	۱۵	● جستجوی اطلاعات فارسی از سایر پایگاههای داخلی (مانند کتابشناسی ملی)
۱۰۰	۲۵۵	۲۰/۴	۵۲	۰/۴	۱	۰/۸	۲	۳/۱	۸	۹/۴	۲۴	۳/۱	۸	● جستجوی اطلاعات لاتین از طریق (CD-ROM)
۱۰۰	۲۵۵	۱۷/۳	۴۴	۰	۰	۱/۲	۳	۳/۵	۹	۱۰/۶	۲۷	۵/۵	۱۴	● جستجوی اطلاعات لاتین از طریق ROSE-NET
۱۰۰	۲۵۵	۱۴/۵	۳۷	۰	۰	۲	۵	۷/۸	۲۰	۱۹/۲	۴۹	۱۰/۲	۲۶	● جستجوی اطلاعات لاتین از طریق اینترنت
۱۰۰	۲۵۵	۴/۳	۱۱	۱/۲	۳	۰/۴	۱	۳/۹	۱۰	۲۹/۴	۷۵	۲۴/۷	۶۳	● امکان جستجوی اطلاعات ذکر شده در بندهای فوق با کمک کارشناس
۱۰۰	۲۵۵	۱۱/۴	۲۹	۰/۴	۱	۲/۴	۶	۵/۹	۱۵	۱۹/۶	۵۰	۱۵/۳	۳۹	● امکان جستجوی اطلاعات ذکر شده در بندهای فوق بدون کمک کارشناس
۱۰۰	۲۵۵	۱۷/۳	۴۴	۰/۸	۲	۰/۴	۱	۳/۵	۹	۱۳/۷	۳۵	۶/۷	۱۷	● جستجو در پایگاههای اطلاعات داخلی از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از کلیه مراکز و امکانی که به اینترنت وصل هستند
۱۰۰	۲۵۵	۱۲/۹	۳۳	۰/۸	۲	۱/۶	۴	۷/۱	۱۸	۱۳/۷	۳۵	۱۱	۲۸	● راهنمایی در مورد سایر مراکز اطلاع‌رسانی و معرفی سایتهای اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق ...
۱۰۰	۲۵۵	۱۹/۶	۵۰	۱/۲	۳	۰/۸	۲	۳/۱	۸	۷/۵	۱۹	۳/۹	۱۰	● درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین بصورت غیابی یا مکاتبه‌ای
۱۰۰	۲۵۵	۴/۳	۱۱	۰/۸	۲	۰/۸	۲	۸/۶	۲۲	۳۳/۳	۸۵	۵/۱	۶۹	● کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک موجود در کتابخانه مرکز (کتاب، مجله، مقاله، پایان‌نامه، سمینار، گزارش دولتی، طرح پژوهشی و ...)
۱۰۰	۲۵۵	۱۶/۹	۴۳	۰	۰	۰/۴	۱	۳/۵	۹	۱۲/۵	۳۲	۱۱/۴	۲۹	● کمک کارکنان در استفاده از برگه‌دان الکترونیکی (سیستم پارس آدرخش)
۱۰۰	۲۵۵	۷/۱	۱۸	۰/۸	۲	۱/۶	۴	۷/۱	۱۸	۲۹	۷۴	۲۲	۵۶	● کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع (مانند چکیده‌نامه‌ها، نمایه‌نامه‌ها، واژه‌نامه‌ها، دایره‌المعارف‌ها و ...)
۱۰۰	۲۵۵	۱۸/۸	۴۸	۲/۷	۷	۲/۴	۶	۲/۷	۷	۹/۴	۲۴	۷/۱	۱۸	● عضویت در کتابخانه مرکز و استفاده از سیستم امانت کتاب
۱۰۰	۲۵۵	۸/۲	۲۱	۰/۴	۱	۲/۴	۶	۱۳/۳	۳۴	۲۹	۷۴	۱۵/۷	۴۰	● استفاده از سالن مطالعه کتابخانه
۱۰۰	۲۵۵	۱۶/۵	۴۲	۰/۸	۲	۳/۵	۹	۳/۵	۹	۱۲/۲	۳۱	۱۰/۲	۲۶	● آموزش شیوه استفاده از کتابخانه
۱۰۰	۲۵۵	۲۲	۵۶	۰	۰	۰/۴	۱	۳/۱	۸	۷/۵	۱۹	۵/۵	۱۴	● پاسخگویی تلفنی به سئوالات
۱۰۰	۲۵۵	۱۳/۳	۳۴	۱/۲	۳	۳/۱	۸	۷/۸	۲۰	۲۰/۴	۵۲	۱۲/۹	۳۳	● استفاده از میکروفیلم پایان‌نامه‌ها جهت مطالعه
۱۰۰	۲۵۵	۲۲	۵۶	۰/۸	۲	۰/۸	۲	۲/۴	۶	۵/۵	۱۴	۶/۳	۱۶	● امانت کتب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی از داخل و خارج کشور
۱۰۰	۲۵۵	۱۰/۶	۲۷	۲/۴	۶	۴/۳	۱۱	۷/۵	۱۹	۲۲	۵۶	۱۴/۱	۳۶	● فتوکپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه به صورت

حضور یا مکاتبه‌ای

جدول شماره ۱۱: توزیع فراوانی رضایت از کارکنان کتابخانه

درصد	فراوانی	رضایت از کارکنان کتابخانه
۸۱/۲	۲۰۷	برخورد و رفتار مناسب کارکنان کتابخانه
۶۰/۸	۱۵۵	علاقه و تمایل به راهنمایی در کارکنان کتابخانه
۲۹	۷۴	راهنمایی به سایر کتابخانه‌ها و مراکز در صورت نبودن منابع در کتابخانه مرکز
۲۲/۷	۵۸	تشویق مراجعه‌کنندگان به بازگشت و پرسش دوباره از کارکنان
۴۰	۱۰۲	حوصله کارکنان در آموزش استفاده از منابع مرجع موجود در کتابخانه
۲۳/۱	۵۹	کمک کارکنان برای استفاده از منابع الکترونیکی
۱۸/۸	۴۸	معرفی سایت‌های اینترنتی در زمینه مورد نظرشان توسط کارکنان کتابخانه
۴۹/۸	۱۲۷	در دسترس بودن کارکنان کتابخانه در هنگام نیاز
۳۹/۶	۱۰۱	تسلط کارکنان کتابخانه به مجموعه کتابخانه و سایر منابع اطلاعاتی
۲۲/۴	۵۷	عدم ارجاع بی‌دلیل به قسمت‌های دیگر توسط کارکنان
۱۴/۱	۳۶	ارجاع به بروشورهای کتابخانه و برگه‌های راهنما توسط کارکنان کتابخانه
۱۴/۵	۳۷	آگاه شدن نسبت به بخش سفارشات کتابخانه توسط کارکنان
۱۸	۴۶	راهنمایی شدن برای استفاده از سایت اینترنتی مرکز توسط کارکنان
۱۲/۹	۳۳	معرفی کتب مرجع در زمینه مورد نظرشان توسط کارکنان کتابخانه

نتایج پژوهش

با توجه به تحلیل‌های آماری نتایج زیر حاصل شد:

- ۱- بیشتر جمعیت مراجعه‌کننده به مرکز را زنان و دانشجویان دوره‌های کارشناسی مشغول به تحصیل در تهران تشکیل می‌دهند. آشنایی آنها با کتابخانه مرکز بیشتر از طریق اساتید دانشگاه و بیشترین زمینه‌های استفاده از کتابخانه مرکز انجام کارهای پژوهشی و تهیه پایان‌نامه می‌باشد.
- ۲- مقایسه یافته‌ها در مورد میزان آگاهی یا عدم آگاهی از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران نشان‌دهنده این است که بیشترین آگاهی در زمینه جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه‌های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز و کمترین میزان اطلاع مربوط به عدم آگاهی از امکان پاسخگویی تلفنی به سؤالات، عدم آگاهی از امکان امانت کتب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی از داخل و خارج کشور، و بی‌اطلاعی از

امکان درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین به

صورت غیابی یا مکاتبه‌ای می‌باشد.

- ۳- مقایسه یافته‌ها در مورد میزان رضایت از خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکز نمایانگر این است که بیشترین میزان رضایت مربوط به جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه‌های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز می‌باشد.
 - ۴- عاملی که باعث بروز بیشترین نارضایتی‌ها در استفاده‌کنندگان شده عبارت است از، ناکافی بودن و یا عدم وجود چکیده برخی منابع در بانک‌های اطلاعاتی مرکز.
 - ۵- به طور کلی میزان رضایت از برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعان از منابع موجود در کتابخانه مرکز در حد متوسط می‌باشد (۳/۹۰).
- میانگین میزان آگاهی مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران نشان‌دهنده سطح آگاهی پایین آنان از خدمات ارائه

شده در کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران می‌باشد (۳۹/۶۱).

میانگین رضایتمندی کلی مراجعان از خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکز ۸۱/۷۵ که این نتیجه قابل قبول و اعتنا می‌باشد.

۶- در مورد رضایت از کارکنان کتابخانه مرکز، بر طبق جداول و تحلیل‌های آماری بیشترین میزان به ترتیب رضایت از برخورد و رفتار مناسب کارکنان کتابخانه، رضایت از علاقه و تمایل به راهنمایی در کارکنان کتابخانه و رضایت از در دسترس بودن کارکنان کتابخانه در هنگام نیاز، ۳ عنوان اول تا سوم رضایتمندی را تشکیل می‌دهند.

پیشنهادات

با توجه به یافته‌های این پژوهش می‌توان در جهت رفع نقایص و کمبودهای مشاهده شده و تقویت نقاط مثبت و بهبود هرچه بیشتر ارائه خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، پیشنهادهای زیر را مطرح نمود:

۱- آموزش جستجو در بانکهای اطلاعاتی مرکز به طور مستقیم (برگزاری پانل‌های آموزشی) و غیرمستقیم مانند، چاپ بروشورهای کوتاه و مختصری در زمینه راهنمای استفاده از بانکهای اطلاعاتی مرکز، تا مراجعه‌کنندگانی که اندک آگاهی از کامپیوتر دارند با مطالعه این راهنما بتوانند به تنهایی و بدون وابستگی به کارشناسان بخش جستجو، به جستجو در بانکهای اطلاعاتی مرکز پرداخته بدین وسیله از تراکم مراجعان و نارضایتی حاصل از آن کم خواهد شد.

۲- از نتایج قابل بحث این پژوهش عدم آگاهی کافی مراجعان در مورد برخی خدمات می‌باشد. بر همین اساس آگاهی‌رسانی بیشتر و مشخص‌تر به استفاده‌کنندگان در زمینه این خدمات لازم به نظر می‌رسد. بدین منظور در نظر گرفتن سیستمی که در بدو ورود به آگاه کردن، کانالیزه نمودن و توزیع درست مراجعان به بخش‌های مختلف کتابخانه بپردازد ضروری است، همچنین نصب تابلوهای مشخصی در هر بخش که شامل توضیح اجمالی

فعالیت و هزینه استفاده از هر بخش باشد، لازم بنظر می‌رسد.

۳- چکیده‌دار نمودن تدریجی کلیه منابع اطلاعاتی موجود در پایگاه وب مرکز، تا مراجعه‌کنندگان علاوه بر دریافت اطلاعات کتابشناختی در همان بخش جستجو به چکیده مطالب نیز دسترسی پیدا کنند.

۴- یکی از مواردی که به رشد تحقیقات و پژوهش‌های جاری در کشور کمک شایان توجهی می‌کند در دسترس بودن اصل مطالب و مقالات موردنیاز پژوهشگران می‌باشد و از آنجایی که بخش سفارشات به این مهم می‌پردازد جا دارد که به بهترین وجه به مراجعه‌کنندگان و محققان شناسانده شود. و در این راستا تا آنجا که امکان دارد با هزینه اندک به فراهم آوردن نیازهای اطلاعاتی محققان بپردازد. در همین زمینه پیشنهاد می‌شود امکانات سهل‌الوصولی مهیا شود تا تمامی کتابخانه‌های کشور به نحو مقتضی با بخش سفارشات کتابخانه همکاری نمایند.

۵- آگاهی‌رسانی به استفاده‌کنندگان بالقوه کتابخانه مرکز از طریق چاپ مقالات یا آگهی‌هایی در ارتباط با خدمات مرکز، در بولتن‌ها، هفته‌نامه‌ها و ماهنامه‌های تخصصی سازمان‌ها و وزارتخانه‌ها، به منظور اطلاع‌رسانی از خدمات ارائه شده در مرکز (تبلیغات) به قشر متخصص جامعه نظیر پزشکان، مهندسان و غیره ... که خارج از سیستم دانشگاهی و آموزش عالی به فعالیت‌های علمی می‌پردازند.

۶- برگزاری دوره‌های آموزشی جهت تقویت بنیه علمی- تخصصی کارکنان بخش‌های مختلف کتابخانه جهت روزآمد نمودن اطلاعات آنان به منظور خدمات‌دهی با کیفیت عالی به مراجعه‌کنندگان.

۷- بررسی چرایی عدم دستیابی برخی استفاده‌کنندگان به اطلاعات موردنیاز خود، چرا که از یافته‌های قابل تأمل در این پژوهش مسئله کمبود اصل منابع موردنیاز استفاده‌کنندگان جهت مطالعه است. از راه‌های رفع این نقیصه تبلیغ همه جانبه و آگاهی بخشی نسبت به امکان ثبت اطلاعات پایان‌نامه‌های فارسی و لاتین، مقاله مجلات و سمینارها، گزارش‌های دولتی، کتب فارسی و

پیشنهاد می‌شود به منظور پیگیری یافته‌های حاصل از این تحقیق و در جهت حصول حداکثر رضایتمندی حداقل هر دو سال یک بار چنین پژوهشی در مرکز انجام گیرد تا ضمن مقایسه نتایج با یکدیگر در جهت ارتقا بخشی بیش از پیش خدمات ارائه شده به مراجعه‌کنندگان گام برداریم.

لاتین توسط خود محققین و دانشجویان و هماهنگی بیشتر با مراکز تحقیقاتی، پژوهشی، دانشگاهی جهت تهیه اصل پژوهش‌های انجام گرفته در آن مراکز می‌باشد. از آنجایی که توجه و رسیدگی به خدماتی که موجبات نارضایتی استفاده‌کنندگان را فراهم نموده است در جهت جلب رضایت هرچه بیشتر آنان ضروری می‌باشد

پی‌نوشت‌ها:

1. Patron-Oriented
2. Burgs
3. Goldhor
4. Martin

5. Cochran
6. Krejcie and morgan

منابع

رفیع‌پور، فرامرز. (۱۳۷۴). *کندوکاوها و پنداشته‌ها*. تهران: شرکت سهامی نشر. ص ۳۸۳
 پاول، رونالد. ا.ر. (۱۳۷۹). *روشهای اساسی پژوهش برای کتابداران*. ترجمه حریری، نجله. تهران: مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد.
 یونسکو، اطلاعات علمی و فنی در آسیا و اقیانوسیه: *بررسی نیازها و پیشنهادها ...* (۱۳۶۵). ترجمه سیمین بردبار. تهران وزارت فرهنگ و آموزش عالی، مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ص ۶۲

Goldhor, Herbert (1968). *“Research methods in librarianship: measurement and evaluation/ University of Illinois Graduate school of library science”*. Pp.16.

Katz, Bill. Ed & Stein, Roth (1989). *“On reference ... with some help from friends”*. New York: Howorth Press. Pp.13.

Lancaster. F.W (1988). *“If you want evaluate your library”*. London: Library Association. Pp.13.

Martin, L.A. (Jan 1976). *“User studies and library planning”*. Library Trends, Vol.24. pp.473.

Mcquitty, Shaum & Wiley, James B (2000). *“Systematically varying consumer satisfaction and its implications for product choice”*, Academy of marketing science review. Pp.1. [On Line]. [Cited 2.5.2001]
 Ave:www.amsreview.org/amsrev/theory/mcquitty 10-00.html

Nicholas, david (2001). *“Assessing information needs: tools, techniques and concepts for Internet age”*.
 [Online]. [Cited 4.3.2001]
 Ave:www.aslib.com/pub/2001/12/01/intro.html

