

## میزان رضایت استفاده‌کنندگان از پایگاه اطلاعاتی اریک موجود در کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز

رؤیا جناب‌زاده<sup>۱</sup>

دکتر جمفر مهراد<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۷۹/۹/۲۷

**چکیده:** هدف از این تحقیق بررسی رضایت استفاده‌کنندگان از پایگاه اطلاعاتی اریک موجود در کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز است. این پژوهش می‌کوشد به سئوالاتی در مورد جامعه استفاده‌کنندگان از پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک، و اینکه این پایگاه پاسخ‌گوی کدام نیازهای اطلاعاتی است و میزان رضایت در میان کدام گروه از استفاده‌کنندگان بیشتر است پاسخ دهد. در این راستا، سئوالات دیگری نیز در زمینه رضایت‌بخش بودن روش در خواست اطلاعات، مرتبط بودن اطلاعات با نیازها، و اینکه کدام گروه از استفاده‌کنندگان از رضایت بیشتری برخوردارند مورد توجه قرار گرفته است.

**کلیدواژه‌ها:** رضایت‌مندی، استفاده‌کنندگان، پایگاه اطلاعاتی اریک، کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی، شیراز

### مقدمه:

دیسک‌های فشرده یکی از آخرین پدیده‌های فن‌آوری در ذخیره‌سازی و بازیابی اطلاعات است که امروزه در سطح وسیع در کتابداری و اطلاع‌رسانی کشورهای مختلف از جمله جمهوری اسلامی ایران مورد استفاده قرار می‌گیرد. در سال‌های اخیر، دیسک‌های فشرده فراوانی به بازار ارائه شده و این امر باعث افزایش

۱. کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه شیراز

دسترسی به دیسک‌های فشرده در موضوعات مختلف علمی شده است. پایگاه اطلاعاتی اریک بر روی دیسک‌های فشرده هم اکنون برای ارائه خدمات به کتابخانه‌های تخصصی و مراکز اسناد مورد استفاده فراوان دارد. استفاده از دیسک‌های فشرده در واحدهای اطلاعاتی اصولاً روی کارکنان واحد اطلاعاتی از لحاظ مهارت‌ها و زمان بازبایی تأثیر می‌گذارد (شیری، ۱۳۷۳). همچنین به کارگیری دیسک فشرده موجب ارتقای موقعیت و وضعیت واحدهای اطلاعاتی شده، که خود تأثیر عمده‌ای بر روی علایق استفاده کنندگان گذاشته و باعث جذب آنان به سوی این فن‌آوری و خدمات جدید شده است.

### هدف کلی پژوهش

هدف از انجام این تحقیق، بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از پایگاه اطلاعاتی کتابشناختی دیسک فشرده اریک موجود در بخش اطلاع‌رسانی کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز است. به منظور تعیین چارچوبی برای بحث و هدایت هدف کلی پژوهش، هدف‌های خاص زیر مورد شناخت و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است:

۱. روشن شدن نقاط ضعف و قوت کتابخانه از لحاظ سرعت دستیابی به اطلاعات، میزان مرتبط‌بودن اطلاعات و شیوه درخواست و دریافت اطلاعات، و برنامه‌ریزی به منظور بهره‌وری مناسب از پایگاه‌های اطلاعاتی کتابشناختی؛
۲. شناخت گروه‌های استفاده کننده و اتخاذ خط‌مشی مناسب جهت دسترسی استفاده کنندگان به اطلاعات مورد نیاز؛
۳. کمک به شناخت هر چه بهتر توانایی‌های کاوشگران دیسک‌های فشرده کتابخانه منطقه‌ای.

### روش پژوهش

به هر نوع تحقیق نظام‌مند درباره ویژگی‌ها، رفتار استفاده کنندگان، و خدمات نظام‌های کتابخانه‌ای، بررسی استفاده کنندگان اطلاق می‌شود. هدف هر نوع بررسی استفاده کنندگان، برآوردن نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان از نظام و خدمات ارائه شده است. یکی از انواع این بررسی‌ها، تأمین رضایت استفاده کنندگان بوده که امروزه ابعادی جهانی یافته است.

در این پژوهش که از نوع بررسی استفاده کنندگان است از روش پیمایشی استفاده شده در این رابطه با تدوین پرسشنامه‌ای با سئوالات باز و بسته نسبت به جمع‌آوری اطلاعات اقدام به عمل آمد، که پس از آزمون در جامعه‌ای محدود (در محدوده زمانی ۱ تا ۳۰ بهمن ماه ۱۳۷۷)، و رفع

ابهامات و افزودن سئوالات لازم، آنگاه پرسشنامه نهایی میان جامعه آماری توزیع گردیده است. با توجه به محدود بودن جامعه آماری از یک سو، و افزایش روایی تحقیق از سوی دیگر، در این پژوهش کل جامعه آماری مورد بررسی قرار گرفته و اقدام به نمونه‌گیری نشده است. بدین منظور فرم‌های درخواست و جست‌وجوی اطلاعات موجود در بخش اطلاع‌رسانی کتابخانه منطقه‌ای مبنای دسترسی به آدرس استفاده‌کنندگان بوده است.

### جامعه آماری پژوهش

جامعه آماری تحقیق حاضر را کلیه متقاضیان اطلاعات از تمام نواحی کشور که از پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک موجود در بخش اطلاع‌رسانی کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز استفاده کرده‌اند تشکیل می‌دهد. پوشش زمانی این تحقیق، دو سال از تاریخ ۷۶/۱/۱ تا پایان ۷۷/۱۲/۲۹ است. در این محدوده زمانی نه تنها تعداد متقاضیان اطلاعات از این پایگاه بیش از سال‌های قبل بوده، بلکه امکان دسترسی به استفاده‌کنندگان نیز جهت انجام پژوهش وجود داشت.

### روش گردآوری داده‌ها

برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شد. به منظور سنجش میزان پایایی مقیاس از ضریب آلفای کرنباخ استفاده شد. ضریب بدست آمده در این پژوهش برابر ۸۲۵ درصد بود که بیانگر همسانی درونی سئوالات مقیاس است. سئوالات به گونه‌ای طرح ریزی شدند که امید می‌رود نتایج حاصله در راستای اهداف تحقیق بوده و باعث ارائه خدمات بهتر، کارایی بیشتر، و بهبود کیفیت خدمات پایگاه اطلاعاتی اریک شود. کلیه پرسشنامه‌ها پس از کدگذاری، توسط پست ارسال گردید و پس از گذشت یک‌ماه از ارسال پرسشنامه‌ها، به منظور اطمینان بیشتر، نسبت به پرسشنامه‌های نرسیده مجدداً اقدام شد. نتیجه کاملاً مطلوب بود.

### پرسش‌های اساسی پژوهش

سئوالاتی که به عنوان محور جست‌وجو مد نظر است عبارتند از:

۱. جامعه استفاده‌کنندگان از پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک را چه کسانی تشکیل می‌دهند و این پایگاه پاسخ‌گوی کدام نیازهای اطلاعاتی است؟
۲. میزان رضایت در بین کدام گروه از استفاده‌کنندگان بیشتر است؟
۳. جست‌وجوی‌های به عمل آمده تا چه اندازه با موضوع مورد نیاز استفاده‌کننده مرتبط است؟

۴. آیا فاصله زمانی بین درخواست تا دریافت اطلاعات مورد رضایت است؟
۵. آیا روش درخواست اطلاعات (حضور / غیرحضور) رضایت بخش است؟
۶. میزان رضایت استفاده کنندگان از شیوه ارائه خدمات چقدر است؟

## تعاریف عملیاتی اجزای پژوهش

### رضایت مندی

منظور برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان از پایگاه اطلاعاتی کتابشناختی دیسک فشرده اریک موجود در بخش اطلاع رسانی کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز با در نظر گرفتن سرعت دستیابی به اطلاعات مورد نیاز، مرتبط بودن اطلاعات با موضوع مورد تحقیق، شیوه درخواست و دریافت اطلاعات است (نسلی، ۱۹۸۹).

### استفاده کننده

فردی است که به خدمات یا فرآورده‌های اطلاعاتی یک نظام اطلاع رسانی نیاز دارد (خسروی، ۱۳۷۶). در اینجا منظور کلیه افرادی است که نیازهای اطلاعاتی آنان توسط دیسک فشرده اریک در کتابخانه منطقه‌ای بررسی، و وجود یا عدم وجود اطلاعات مورد نیاز آنها به اطلاع ایشان رسیده است.

### پایگاه اطلاعاتی کتابشناختی

اطلاعات کتابشناختی ذخیره شده در یک یا چند فایل رایانه‌ای یا در دیسک فشرده یک پایگاه اطلاعاتی را به وجود می‌آورد (تقوی، ۱۳۷۵). در اینجا منظور از پایگاه اطلاعاتی کتابشناختی، پایگاه اطلاعاتی اریک بر روی دیسک فشرده موجود در کتابخانه منطقه‌ای است.

### دیسک فشرده نوری

رسانه‌ای است برای ذخیره سازی اطلاعات که قادر است اطلاعات دیداری و شنیداری و نیز متنی را در حجم‌های زیاد و در فضایی بسیار کوچک و با توان بازیابی مناسب در خود جای دهد (در باغ عنبران، ۱۳۷۷). و پس از یک بار نوشتن اطلاعات روی آن را نمی‌شود پاک کرد و فقط می‌توان از روی آن خواند و یا اطلاعات آن را بر روی کاغذ یا دیسک رایانه‌ای منتقل کرد (پوپ، ۱۹۸۹).

## روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

روش آماری مورد استفاده در این پژوهش آمار توصیفی است. تجزیه و تحلیل داده‌ها

به وسیله نرم افزار آمار علوم اجتماعی (SPSS) صورت گرفته است. برای جلوگیری از پراکندگی پاسخ‌های مختلف از توزیع فراوانی، و به منظور سنجش عوامل مؤثر و معنی‌دار بودن ارتباط عوامل مختلف با رضایت استفاده‌کنندگان از آزمون مجذور خی  $\chi^2$  (X) استفاده شده است. ابتدا جامعه استفاده‌کننده از پایگاه اطلاعاتی اریک معرفی شد و پس از بیان این که پایگاه به کدام نیاز اطلاعاتی پاسخ می‌گوید سایر سئوالات مورد بررسی قرار گرفتند.

### جامعه استفاده‌کننده

بر اساس یافته‌های این پژوهش ۶۴ درصد از جامعه استفاده‌کنندگان پایگاه اطلاعاتی اریک را مردان و ۳۶ درصد را زنان شامل می‌شوند.

جدول ۱. توزیع فراوانی استفاده‌کنندگان بر حسب جنسیت

جنسیت	تعداد	درصد
مرد	۶۴	۶۴
زن	۳۶	۳۶
جمع	۱۰۰	۱۰۰درصد

در این رابطه، مطابق با یافته‌های تحقیق مدرک دانشگاهی ۸۱ درصد استفاده‌کنندگان کارشناسی ارشد به بالا نشان می‌دهد، که از این ۸۱ درصد استفاده‌کنندگان، ۷۲ درصد دانشجوی کارشناسی ارشد، ۷ درصد مربی و ۲ درصد استادیار هستند. ۱۹ درصد باقیمانده به کارمندان و دانشجویان کارشناس و پائین‌تر از آن اختصاص دارد (جدول ۲).

جدول ۲. توزیع فراوانی استفاده‌کنندگان براساس شغل آنان

شغل	تعداد	درصد
دانشجو	۷۲	۷۲
مربی	۷	۷
استادیار	۲	۲
کارمند	۱۷	۱۷
غیره	۲	۲
جمع	۱۰۰	۱۰۰

براساس یافته‌ها در می‌یابیم که بیشترین جامعه استفاده‌کننده از پایگاه اطلاعاتی اریک، دانشجویان کارشناسی ارشد و بالاتر تشکیل می‌دهند. از دلایل مهم مراجعه این گروه از استفاده‌کنندگان، وجود مقاله‌ها و گزارش‌های تحقیقاتی در سطح بین‌المللی است که با نیازهای

مطالعاتی و طرح‌های تحقیقاتی آنان سازگار است. به عبارت دیگر، جامعه علمی، بیشترین نیازهای اطلاعاتی واقعی خود را در این رابطه از طریق پایگاه اطلاعاتی اریک تأمین می‌کند. عکس این مطلب نیز صادق است، یعنی مقاله‌ها و مطالبی که به زبان فارسی انتشار یافته احتمالاً نتوانسته نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان را برآورده سازد. در نتیجه، کارشناسان ارشد و دکتری بیشتر به این پایگاه مراجعه می‌کنند.

از طرف دیگر، دلیل این که سهم دانشجویان کارشناسی و پایین‌تر درصد کمتری را نشان می‌دهد به این دلیل است که استفاده از زبان انگلیسی برای این گروه، مشکل اساسی محسوب می‌شود.

### نیازهای اطلاعاتی جامعه استفاده کننده

پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک به نیازهای اطلاعاتی رشته‌های مختلف تحصیلی، به ویژه علوم تربیتی، آموزش زبان، کتابداری و اطلاع‌رسانی، جامعه‌شناسی، کشاورزی، و مسائل آموزشی و تربیتی مطرح شده در رشته‌هایی مانند شیمی، مکانیک، علوم آزمایشگاهی، و جز آن پاسخ می‌گوید (توماس، ۱۹۹۳).

تنوع رشته‌های استفاده کنندگان از پایگاه اطلاعاتی اریک بیانگر این مسئله است که علی‌رغم پوشش موضوعی نسبتاً وسیع این پایگاه و ساده یا پیچیده بودن موضوع، تأثیری بر میزان دقت و بازیافت اطلاعات نداشته و اریک در هر سطح اعم از تخصصی و یا غیرتخصصی بودن موضوعات، نیازهای استفاده کنندگان را تأمین می‌کند (جدول ۳).

جدول ۳. آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط میان نوع نیاز و رضایت از خدمات پایگاه اطلاعاتی اریک

نوع نیاز	رضایت		بلی		خیر		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
تحقیق	۱۹	۲۴/۴	۴	۳۰/۸	۲۳	۲۵/۳		
تدریس	۳	۳/۸	—	—	۳	۳/۳		
همایش	۹	۱۱/۵	—	—	۹	۹/۹		
طرح	۴۲	۵۳/۸	۸	۶۱/۵	۵۰	۵۴/۹		
غیره	۵	۶/۴	۱	۷/۷	۶	۶/۶		
جمع	۷۸	۸۵/۷	۱۳	۱۴/۳	۹۱	۱۰۰		
		sig=۰/۶۷۵۵۱		DF=۴		$X^2=۲/۳۲۸۹۴$		

این نیازهای اطلاعاتی به ترتیب جهت انجام طرح‌های دانشجویی (۵۳ درصد)، تحقیقات (۲۴ درصد)، همایش‌ها (۱۰ درصد)، و تدریس (۳ درصد) بوده است. قابل توجه است بدانیم که

جامعه نمونه و کتابخانه مورد استفاده هر دو از یک محیط و فضای دانشگاهی نشأت گرفته‌اند و علمی بودن محیط بر روی جامعه استفاده‌کننده و نیازهای اطلاعاتی آنان تأثیر به‌سزایی داشته است.

### میزان رضایت در جامعه استفاده‌کننده

همان‌گونه که یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد میزان رضایت در جامعه استفاده‌کننده یکسان است. در این راستا، همان‌طور که جدول‌ها نشان می‌دهد در جامعه‌ای که رضایت خود را از خدمات پایگاه اطلاعاتی اریک (۸۱ درصد) اعلام داشته است ۶۶/۷ درصد آنان مردان و ۳۳/۳ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. آمار به‌دست آمده تفاوتی را میان میزان رضایت این دو نشان نمی‌دهد (جدول ۴).

جدول ۴. آزمون مجذور خی برای سنجش وجود ارتباط میان جنسیت و رضایت از خدمات پایگاه اطلاعاتی اریک

رضایت		بلی		خیر		جمع	
جنسیت		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
مرد		۵۴	۶۶/۷	۶	۴۶/۲	۶۰	۶۳/۸
زن		۲۷	۳۳/۳	۷	۵۳/۸	۳۴	۳۶/۲
جمع		۸۱	۸۶/۲	۱۳	۱۳/۸	۹۴	۱۰۰
		Sig=۰/۱۵۳۰۵		DF=۱		$X^2=۲/۰۴۱۶۳$	

همچنین در میان جامعه استفاده‌کننده ۸۱/۵ درصد از افرادی که از خدمات راضی بوده‌اند دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر از آن هستند و ۱۸/۵ درصد از این افراد کارشناس و پائین‌ترند (جدول ۵).

جدول ۵. آزمون مجذور خی برای سنجش وجود ارتباط میان مقطع تحصیلی و استفاده از خدمات پایگاه اطلاعاتی اریک

رضایت		بلی		خیر		جمع	
مقطع تحصیلی		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
پائین‌تر از کارشناس		۱۵	۱۸/۵	۳	۲۳/۱	۱۸	۱۹/۱
بالاتر از کارشناس		۶۶	۸۱/۵	۱۰	۷۶/۹	۷۶	۸۰/۹
جمع		۸۱	۸۶/۲	۱۳	۱۳/۸	۹۴	۱۰۰
		Sig=۰/۶۹۸۲۰		DF=۱		$X^2=۰/۱۵۰۳۵$	

در اینجا، لازم به ذکر است هر چند که نسبت اساتید و مربیان مراجعه‌کننده به این پایگاه کمتر

از سایر جامعه استفاده کنندگان است، اما همگی آنان از خدمات ارائه شده رضایت خود را اعلام داشته‌اند و در همین راستا میزان رضایت از خدمات این پایگاه را به ترتیب دانشجویان (۶۹/۱ درصد)، کارمندان و غیره (۲۰/۵ درصد)، و اعضاء هیئت علمی (۹/۹ درصد) تشکیل می‌دهد (جدول ۶).

جدول ۶. آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط میان شغل استفاده کنندگان و رضایت از پایگاه اطلاعاتی اریک

رضایت		بلی		خیر		جمع	
شغل استفاده کنندگان		درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
دانشجو		۶۹/۱	۵۶	۸۴/۶	۱۱	۶۷	۷۱/۳
مربی		۷/۴	۶	—	—	۶	۶/۴
استادیار		۲/۵	۳	—	—	۲	۲/۱
کارمند		۱۸/۵	۱۵	۱۵/۴	۲	۱۷	۱۸/۱
غیره		۲/۵	۳	—	—	۲	۲/۱
جمع		۸۶/۲	۸۱	۱۳/۸	۱۳	۹۴	۱۰۰
		Sig=۰/۷۲۷۹۷		DF=۴		X <sup>2</sup> =۲/۰۴۲۳۷	

در ضمن، در میان جامعه‌ای که اظهار رضایت کرده‌اند ۴۹/۴ درصد از آنان را دانشجویان رشته‌های علوم تربیتی و ۳۹/۲ درصد را دانشجویان رشته‌های آموزش زبان و ۱۱/۴۹ درصد را دانشجویان رشته‌های کشاورزی تشکیل می‌دهند، و صد در صد همین جامعه تمایل خویش را به استفاده مجدد از این پایگاه اعلام کرده‌اند و از بین جامعه ناراضی نیز ۷۶/۹ درصد به استفاده مجدد ابراز تمایل کرده‌اند.

با بررسی یافته‌های فوق می‌توان نتیجه گرفت که کاوشگران بخش اطلاع‌رسانی با تشخیص اینکه موضوعات درخواستی استفاده کنندگان، در پایگاه اطلاعاتی اریک یافت شده و این پایگاه می‌تواند نیازهای اطلاعاتی جامعه استفاده کننده خود را پاسخگو باشد، دست به انتخاب پایگاه مربوطه می‌زنند. لذا، میزان رضایت در میان همه استفاده کنندگان یکسان برآورد شده است.

### ارتباط نتیجه جست‌وجوها با موضوع مورد نیاز

همان‌گونه که جدول‌ها نشان می‌دهد میزان ارتباط نتایج جست‌وجوها با موضوعات مورد نیاز جامعه استفاده کننده در سطح بالاتر از متوسط بوده است، به طوری که ۷۳ درصد از



استفاده کنندگان میزان ارتباط را متوسط و زیاد برآورد کرده‌اند. در همین رابطه، تعداد رکوردهای کتابشناختی دریافتی در حدی کاملاً متوسط توانسته رضایت استفاده کنندگان را برآورده سازد. نتیجه آزمون مجذور خی وجود ارتباط میان رضایت استفاده کنندگان و مرتبط بودن اطلاعات دریافتی با موضوع مورد نیاز آنان را نشان می‌دهد.

### رضایت از زمان دریافت اطلاعات و روزآمد بودن اطلاعات

براساس یافته‌های پژوهش ۸۹/۲ درصد جامعه‌ای که از خدمات موجود رضایت دارند، از زمان دریافت اطلاعات نیز راضی بوده‌اند و در میان کل جامعه استفاده کننده ۸۰ درصد آنان از زمان دریافت اطلاعات اظهار رضایت کرده‌اند (جدول ۷).

جدول ۷. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان براساس دریافت اطلاعات در زمان مناسب

زمان مناسب	تعداد	درصد
بلی	۸۰	۸۰
خیر	۱۰	۱۰
بی‌پاسخ	۱۰	۱۰
جمع	۱۰۰	۱۰۰

علاوه بر این، ۶۶ درصد از جامعه استفاده کننده، اطلاعات را روزآمد دانسته‌اند که این تعداد شامل ۸۱/۷ درصد جامعه‌ای است که از خدمات این پایگاه رضایت خویش را اعلام کرده‌اند. با توجه به آزمون مجذور خی که رابطه معنی‌داری میان رضایت استفاده کنندگان و روزآمد بودن اطلاعات نشان می‌دهد (جدول ۸)، کتابخانه منطقه‌ای لازم است همواره جهت تأمین رضایت بیشتر استفاده کنندگان از این پایگاه اطلاعاتی آخرین نسخه منتشر شده پایگاه اطلاعاتی اریک را تهیه کند.

جدول ۸. آزمون مجذور خی برای سنجش وجود ارتباط میان روزآمد بودن اطلاعات و رضایت استفاده کنندگان پایگاه اطلاعاتی اریک

رضایت		بلی		خیر		جمع
روزآمد بودن اطلاعات		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
بلی	۵۸	۸۱/۷	۳	۲۷/۳	۶۱	۷۴/۴
خیر	۱۳	۱۸/۳	۸	۷۲/۷	۲۱	۲۵/۶
جمع	۷۱	۱۰۰	۱۱	۱۰۰	۸۲	۱۰۰
		Sig=۰/۰۰۰۱۲		DF=۱		$X^2=۱۴/۸۰۴۴۳$

## رضایت از روش درخواست اطلاعات

در این رابطه ۵۹ درصد جامعه استفاده کننده به صورت حضوری و ۳۵ درصد آنان به صورت غیرحضوری نیازهای اطلاعاتی خویش را مطرح کرده‌اند. از میان جامعه‌ای که رضایت خویش را اعلام کرده‌اند ۶۳/۳ درصد آنان به صورت حضوری و ۳۶/۴ درصد به صورت غیرحضوری متقاضی دریافت اطلاعات بوده‌اند. در اینجا، آزمون مجذور خی میان نحوه درخواست اطلاعات و رضایت استفاده کنندگان ارتباطی را نشان نداد (جدول ۹). از این رو می‌توان نتیجه گرفت که دلیل این عدم ارتباط وجود کلید واژه‌های مربوط و مناسب است که ریزش کاذب را به حداقل رسانده و باعث می‌شود که در جست‌وجوی غیرحضوری نیز مقالاتی به متقاضیان ارائه شود که کاملاً با موضوع مورد نیاز آنها مربوط بوده و نیازی به کمک، راهنمایی، و یا انتخاب شخص استفاده کننده نبوده است.

جدول ۹. آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط میان نحوه درخواست و رضایت از خدمات پایگاه اطلاعاتی اریک

رضایت		بلی		خیر		جمع	
نحوه درخواست		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
حضوری		۴۹	۶۳/۶	۹	۸۱/۸	۵۸	۶۵/۹
غیرحضوری		۲۸	۳۶/۴	۲	۱۸/۲	۳۰	۳۴/۱
جمع		۷۷	۸۷/۵	۱۱	۱۲/۵	۸۸	۱۰۰
		Sig=۰/۲۳۴۱۵		DF=۱		$\chi^2=۱۴۱۶۰۹$	

## رضایت از شیوه ارائه خدمات

براساس یافته‌ها ۷۸ درصد از جامعه استفاده کننده از خدمات ارائه شده رضایت خود را اعلام داشته‌اند. در همین رابطه، ۷۵ درصد استفاده کنندگان توانایی کاوشگران را زیاد و بالاتر از آن برآورد کرده‌اند (جدول ۱۰) که دلایل آنان به ترتیب اولویت عبارتند از: تسلط برکار، حوصله و دقت، نظم و سرعت در کار، ارسال اطلاعات مناسب، و راهنمایی مفید. در عین حال ۲۲ درصد استفاده کنندگان این توانایی را متوسط و تنها ۱ درصد آنان توانایی کاوشگران را کمتر از متوسط برآورد کرده‌اند. دلایل آنان نیز عبارت است از: زیاد بودن حجم کار، نداشتن اطلاعات تخصصی، و عدم تسلط بر زبان انگلیسی.

جدول ۱۰. آزمون مجدور خی برای سنجش وجود ارتباط میان رضایت استفاده کنندگان و توانایی کاوشگران

رضایت		بلی		خیر		جمع	
توانایی کاوشگران		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
خیلی زیاد		۱۴	۱۷/۵	۱	۸/۳	۱۵	۱۶/۳
زیاد		۵۲	۶۵	۳	۲۵	۵۵	۵۹/۸
متوسط		۱۴	۱۷/۵	۷	۵۸/۳	۲۱	۲۲/۸
کم		—	—	۱	۸/۳	۱	۱/۱
جمع		۸۰	۱۰۰	۱۲	۱۰۰	۹۲	۱۰۰
		Sig=۰/۰۳۸۴۶		DF=۳		$X^2=۱۷/۶۱۹۳۹$	

### نتیجه گیری

براساس یافته‌های پژوهش میزان رضایت از پایگاه اطلاعاتی اریک در سطح بسیار خوبی قرار دارد (۸۱ درصد) و بر همین اساس متغیرهایی مانند جنس، مدرک تحصیلی، شغل، رشته تحصیلی بر میزان رضایت از اریک هیچ‌گونه تأثیری ندارد. همچنین، تخصصی بودن موضوعات درخواستی نیز بر میزان رضایت تأثیری نشان نداده است. دلیل آن احتمالاً فراگیر بودن دامنه عملیاتی اریک در کلیه زمینه‌های موضوعی مربوطه است. دلیل دیگر تشخیص صحیح کاوشگران بخش اطلاع‌رسانی است که با بررسی موضوعات درخواست شده، پایگاه اطلاعاتی را زمانی انتخاب می‌کنند که به بازبانی مطالب از آن پایگاه مطمئن هستند.

رضایت از پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک می‌تواند تا حدی بیانگر رضایت استفاده کنندگان از نحوه ارائه خدمات کتابخانه منطقه‌ای باشد. در این راستا متغیرهایی که بر میزان رضایت استفاده کنندگان از پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک تأثیر دارند عبارتند از: توانایی کاوشگران، تمایل به استفاده مجدد از خدمات این پایگاه، روزآمد بودن اطلاعات، تعداد رکوردهای دریافتی، و ارتباط اطلاعات ارائه شده با موضوع مورد نیاز استفاده کنندگان.

علی‌رغم میزان رضایت زیادی که استفاده کنندگان از خدمات پایگاه اطلاعاتی اریک و کتابخانه منطقه‌ای ابراز داشته‌اند، نارضایتی‌هایی نیز در میان آنان دیده شد (۱۳ درصد). دلایل ارائه شده برای نارضایتی استفاده کنندگان از این پایگاه به شرح زیر است:

۱. عدم وجود اطلاعات درخواستی
۲. هزینه درخواست شده
۳. وقت تعیین شده برای جست‌وجو
۴. ازدحام زیاد ارباب رجوع در بخش اطلاع‌رسانی

۵. عدم امکان تماس تلفنی

۶. قطع برق

میان رضایت استفاده کنندگان و تمایل به استفاده مجدد از پایگاه اطلاعاتی اریک رابطه تنگاتنگی وجود دارد. بدیهی است جامعه‌ای که رضایت خود را از این پایگاه اعلام نموده، مایل به استفاده است. هر چند که ۱۳ درصد استفاده کنندگان پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک از خدمات این پایگاه ابراز نارضایتی کرده‌اند اما اکثریت همین افراد نیز تمایل خویش را به استفاده مجدد از خدمات این پایگاه بیان داشته‌اند که دلایل آنان نیاز به اطلاعات ارائه شده (هر چند که فایده آن اطلاعات کم باشد) و عدم دسترسی آنان به منابع اطلاعاتی دیگر است.

بررسی یافته‌ها روشن می‌سازد که بیش از ۹۵ درصد استفاده کنندگان تمایل خویش را به استفاده مجدد از این پایگاه اطلاعاتی اعلام کرده‌اند که از این تعداد، ۱۴ درصد به افرادی تعلق دارد که نارضایتی خود را در استفاده از اریک ابراز کرده، و تنها ۳ درصد از استفاده کنندگان مایل به استفاده مجدد نبوده‌اند و دلایل آنان (۱) اشتراک اینترنت، (۲) عدم وجود اطلاعات درخواست شده، و (۳) هزینه بالا و سیاست حاکم بر مرکز اطلاع‌رسانی ذکر شده است.

## مآخذ

۱. تقوی، مهدی (۱۳۷۵). دیسک فشرده ابزار نوین ذخیره و بازیابی اطلاعات. فصلنامه کتاب، ۷ (۲): ۴۵-۶۳.
۲. خسروی، جهان زیر (۱۳۷۶). بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده کنندگان از پایگاه‌های اطلاعاتی کتابشناختی دیسک فشرده مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی وزارت جهاد سازندگی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی. *سالنامه علوم انسانی*
۳. درباغ عنبران، جعفر (۱۳۷۷). بحثی نظری درباب بررسی استفاده کنندگان، کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱ (۳): ۱۴-۳۵.
۴. ساها، کارنا (۱۳۷۳). بررسی رفتار استفاده کنندگان، ترجمه ممایون حمیاری. فصلنامه پیام کتابخانه ۴ (۱) و ۲: ۱۰۵-۱۱۳.
۵. شیرینی، علی‌اصغر (۱۳۷۳). به سوی نشر نوری: نقش دیسک‌های فشرده در تحول خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی. سروش ۱۶ (۷۲۰): ۴۰-۴۳.
6. Bauden, David, (1990). User-oriented evaluation of information systems and services. Hants: Gewer.
7. Nissley, Meta (1989). Romping through ERIC: measuring satisfaction and effectiveness. Laserdisk- Professional 2(10): 95-100.
8. Pope, Carolyn, (1989). An evaluation of ERIC on CD-ROM in a college library. Electronic Library 7(2): 94-97.
9. Thomas, Patricia (1993). The user interface of ERIC on the Macintosh: a qualitative study of novice user. Master's Research paper, Kent State University. Ohio.