

**بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات
پیوسته‌ی واحدهای اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های مرکزی
دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه تهران**

علیرضا رستمی‌گومه

کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی؛ rostamy@gmail.com

دکتر علی شکویی

دانشیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تهران

تاریخ دریافت ۱۳۸۸/۱/۱۵؛ تاریخ پذیرش ۱۳۸۸/۲/۱۵

چکیده: هدف اصلی این پژوهش بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات پیوسته‌ی واحدهای اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه تهران می‌باشد. برای تعیین میزان رضایت‌مندی و عوامل مؤثر بر آن از عواملی همچون سرعت دریافت اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تعداد پیشینه‌های بازایی شده، تعداد دفعات استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی، مرتبط بودن اطلاعات دریافتی، آشنایی با نحوه‌ی جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی و راهنمایی و جستجو توسط کتابدار استفاده شده است. پژوهش حاضر با استفاده از روش پیمایشی توصیفی انجام گرفته شده است و اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه گردآوری شده است. براساس نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل یافته‌ها، بیشتر پاسخگویان سرعت دریافت اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تعداد پیشینه‌های بازایی شده، مرتبط بودن اطلاعات دریافتی، آشنایی با نحوه‌ی جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی و تعداد دفعات استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی را در رضایت‌مندی خود مؤثر دانسته‌اند. همچنین بیشتر پاسخگویان تمایل داشته‌اند که خود عمل جستجو را انجام دهند. در پایان پیشنهادهایی جهت بهتر شدن خدمات پیوسته این واحدهای اطلاع‌رسانی و نیز پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده ارائه شده است.

کلیدواژه‌ها: رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان، خدمات پیوسته، واحدهای اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت مدرس، دانشگاه تهران.

شبکه‌های اطلاع‌رسانی علمی و پژوهشی، به عنوان راه‌های انتقال و تبادل اطلاعات، از اجزای اساسی جوامع اطلاعاتی و علمی به شمار می‌آیند. ایجاد و شروع به کار شبکه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی به دهه‌ی ۱۹۶۰ بر می‌گردد و از آن زمان تا کنون عرصه‌ی تبادل و انتقال اطلاعات با فراز و نشیب‌های فراوانی روبرو بوده است. سطوح مختلف شبکه‌سازی از جمله محلی، ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی و گرایش‌های موضوعی این شبکه‌ها چون علمی، فنی، تجاری، صنعتی، اقتصادی و نظامی همگی از نتایج رشد و توسعه و تنوع شبکه‌های اطلاع‌رسانی و ایفای نقش آنها در ابعاد و جنبه‌های مختلف فعالیت‌های فردی و اجتماعی است (شیری، ۱۳۷۸). دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی به عنوان مراکز تولید و اشاعه‌ی اطلاعات سهم مهمی در توسعه و اعتلای کشور دارند و کتابخانه‌ها نیز که قلب مراکز دانشگاهی محسوب می‌شوند در رساندن منابع اطلاعاتی به پژوهشگران نقش مهمی را ایفا می‌کنند. دانشگاه‌ها در هر مملکتی به عنوان نقطه‌ی شروع پژوهش و توسعه محسوب می‌شوند (پریخ، ۱۳۷۱). از این رو کتابخانه را سنگ بنای آموزش و پژوهش به شمار آورده‌اند. آنچه که در این بین باعث مهمتر شدن نقش کتابخانه‌ها می‌شود، برآوردن نیازهای اطلاعاتی پژوهشگران و محققان و رضایت خاطر آنها می‌باشد. صرف هزینه‌های گزاف و بکارگیری متخصصان در مراکز اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها، جز در جهت برآوردن نیاز و رضایت کاربران این مراکز نمی‌باشد. استفاده از تسهیلات فناوری نوین، انتخاب پایگاه‌های موضوعی مناسب، دسترس‌پذیری آسان و رایگان این امکانات و ... همگی در جهت نیل به رضایت استفاده‌کنندگان از این مراکز، مؤثر می‌باشد.

بیان مسأله

با گسترش روزافزون منابع الکترونیکی و اهمیت روزآمد بودن و سرعت دریافت اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاهی، زیرمجموعه‌ای تحت نام "مرکز اطلاع‌رسانی" به این نوع کتابخانه‌ها افزوده شده است. کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه تهران نیز با تأسیس زیرمجموعه‌ای تحت عنوان "مرکز اطلاع‌رسانی" در کنار سایر بخش‌های کتابخانه به ارائه اطلاعات می‌پردازند. در این واحدها، خدمات اطلاع‌رسانی رایانه‌ای بصورت پیوسته به استفاده‌کنندگان ارائه می‌گردد. این دو مرکز، اولی به عنوان مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی که

قطب تحصیلات تکمیلی کشور محسوب می‌شود و دومی به عنوان مرکزی که طیف وسیعی از دانشجویان بزرگترین و معتبرترین دانشگاه کشور را تحت پوشش خود قرار می‌دهد، از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشند. بنابراین لازم بود که نحوه‌ی ارائه خدمات و اطلاعات این دو مرکز مورد پژوهش قرار گیرد. یکی از راه‌های سنجش ارائه‌ی خدمات این مراکز، آگاهی از دیدگاه‌های استفاده‌کنندگان و مراجعه‌کنندگان به این مراکز می‌باشد. در پژوهش حاضر سعی می‌شود که ابتدا میزان رضایت و سپس عوامل مؤثر بر رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات پیوسته مراکز اطلاع‌رسانی این دو دانشگاه مورد بررسی قرار گیرد.

پرسش‌های اساسی پژوهش

۱. آیا بین سرعت دریافت اطلاعات و میزان رضایت استفاده‌کنندگان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد؟
۲. آیا بین روزآمد بودن اطلاعات و میزان رضایت استفاده‌کنندگان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد؟
۳. آیا بین تعداد پیشینه‌های بازیابی شده و میزان رضایت استفاده‌کنندگان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد؟
۴. آیا بین میزان مرتبط بودن اطلاعات دریافتی با میزان رضایت استفاده‌کنندگان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد؟
۵. آیا بین تعداد دفعات استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی این واحدهای اطلاع‌رسانی و میزان رضایت استفاده‌کنندگان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد؟
۶. آیا بین میزان آشنایی استفاده‌کنندگان با نحوه‌ی جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی موجود در شبکه‌ها و میزان رضایت استفاده‌کنندگان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد؟
۷. آیا بین راهنمایی و جستجوی کتابدار در استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی و میزان رضایت استفاده‌کنندگان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد؟

اهداف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش تعیین میزان و عواملی است که بر رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات پیوسته واحدهای اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه تهران تأثیر می‌گذارد.

همچنین در این پژوهش اهداف فرعی ذیل مورد بررسی قرار گرفته است:

۱. تعیین میزان بیشترین و کمترین تعداد استفاده‌کنندگان از خدمات این واحدهای اطلاع‌رسانی براساس دانشکده‌ی محل تحصیل.
۲. تعیین بیشترین و کمترین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات این واحدهای اطلاع‌رسانی براساس دانشکده‌ی محل تحصیل.

اهمیت و فایده‌ی پژوهش

استفاده‌ی گسترده و استقبال پژوهشگران از مراکز اطلاع‌رسانی علمی در کتابخانه‌های دانشگاهی بیانگر اهمیت آن برای پژوهشگران است. بنابراین ارزیابی خدمات و آگاهی از عواملی که می‌تواند بر خدمات این مراکز تأثیر بگذارد برای برنامه‌ریزان دارای اهمیت ویژه‌ای است. خواست و دیدگاه کاربران در استفاده از این مراکز، از عوامل تأثیرگذار بر بهبود کیفیت خدمات این مراکز و توجیهی قابل دفاع برای سرمایه‌گذاری و اجرای اینگونه خدمات است. پژوهش حاضر به بررسی عوامل تأثیرگذار بر رضایت‌مندی کاربران این مراکز پرداخته است. هرچند که این دو مرکز به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند، ولی نتایج این پژوهش برای دیگر مراکز مشابه با خدماتی همسان قابل تعمیم است و مدیران اجرایی مراکز دیگر می‌توانند از این پژوهش جهت رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت مراکز خود بهره‌گیرند.

پیشینه‌ی پژوهش در ایران

صادقی‌گرمارودی (۱۳۷۶) در پژوهشی با عنوان «بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان پایگاه‌های داخلی مراکز اطلاع‌رسانی شهر تهران» با روش پیمایشی به بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی هشت مرکز اطلاع‌رسانی شهر تهران پرداخته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بیشتر استفاده‌کنندگان این پایگاه‌ها مرد و دارای مدرک کارشناسی با گرایش فنی و مهندسی بوده‌اند. استفاده‌کنندگان رضایت خود را از

سرعت، روزآمدی و مرتبط بودن نتایج بازبایی شده با نیاز اطلاعاتی خود بیان داشته‌اند و همچنین رضایت خود را از صرف وقت، هزینه و کمک مسئولان این مراکز ابراز داشته‌اند.

محمد اسماعیل (۱۳۷۶) در پژوهشی به بررسی میزان رضایت کاربران از خدمات اطلاع‌رسانی اینترنت مرکز تحقیقات فیزیک نظری و ریاضیات پرداخت. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که افراد جامعه‌ی مورد مطالعه، عمدتاً از اعضای هیأت علمی و پژوهشگران رشته‌های ریاضی، کامپیوتر و مهندسی می‌باشند. نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که آگاهی و آموزش استفاده‌کنندگان در دستیابی به اطلاعات مورد نیاز، همراهی و کمک مسئولان در دستیابی به اطلاعات، افزایش سرعت انتقال اطلاعات، افزایش تعداد پایانه‌ها و تجهیزات رایانه‌ای و امکان ضبط و ذخیره نتایج، از عوامل مؤثر بر میزان رضایت استفاده‌کنندگان بوده است.

همچنین منصوریان (۱۳۷۹) در پژوهشی عوامل و میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی رایانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد را مورد پژوهش قرار داد. براساس نتایج بدست آمده بین میزان همبستگی و میزان مرتبط بودن تعداد پیشنهادها، سرعت دستیابی و روزآمد بودن اطلاعات دریافتی با سطح رضایت استفاده‌کنندگان همبستگی معنی‌داری مشاهده شده است.

پیشینه‌ی پژوهش در خارج

لیون و گیلبرت^۱ (۱۹۸۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی رضایت‌مندی کاربران از خدمات جستجوی پیوسته در کتابخانه‌های منطقه‌ای جنوب غربی تایمز» دریافت که کاربران از خدمات جستجوی پیوسته راضی هستند. انتظارات خوانندگان از جستجوی پیوسته، بطور قابل ملاحظه‌ای با یکدیگر متفاوت است. کاربران راحتی و دستیابی آسان را ترجیح می‌دهند. همچنین اهمیت آموزش کاربران مورد تأکید قرار گرفته است.

بروس^۲ (۱۹۹۸) در پژوهشی با عنوان «رضایت کاربران از جستجوی اطلاعات در اینترنت» به این نتیجه رسید که کاربران در هنگام جستجوی اطلاعات انتظار بالای موفقیت را دارند و بدون

1. Elizabeth Lyon & Susan Gilbert
2. H. Bruce

توجه به چگونگی استفاده از اینترنت یا اینکه آموزش رسمی دیده باشند، انتظار دارند که در فرایند جستجوی اطلاعات موفق باشند.

در پژوهشی دیگر اوتو^۱ و همکاران (۲۰۰۰) زمان بارگذاری صفحات وب را به عنوان سطح رضایت کاربران مورد ارزیابی قرار دادند. بر اساس مشاهدات تأخیر ۱۵ ثانیه یا کمتر در بارگذاری در سطح رضایت عمومی کاربران تأثیری نداشته است. در پایان تأکید شده است که نتایج این پژوهش می‌تواند در اجرای راهبردی صفحات وب استفاده گردد.

همچنین آمبرا و رایس^۲ (۲۰۰۱) در پژوهشی با عنوان «عوامل مؤثر در ارزیابی کاربران از اینترنت» نشان دادند که استفاده از خدمات اینترنت برای برآوردن نیازهای شخصی روزانه اعم از خرید، سرگرمی، دستیابی به اطلاعات روزآمد و غیره به سرعت در حال گسترش است و کاربران به مرور زمان و با استفاده تدریجی از اینترنت و فناوری نوین اطلاعات، رضایت بیشتری از خود نشان می‌دهند و اینترنت جزئی جدایی‌ناپذیر از زندگی شخصی افراد شده است.

سرانجام هرینگ و داویس^۳ (۲۰۰۱) پژوهشی را با عنوان «میزان رضایت دانشجویان در استفاده از وب جهان گستر (WWW) برای تحقیق» انجام دادند. نتایج این پژوهش نشان‌دهنده رضایت دانشجویان از وب می‌باشد، ولی درباره‌ی صحت و اعتماد اطلاعات و همچنین کفایت منابع وب اظهار تردید کرده‌اند. در مجموع دانشجویان رشته‌های فنی و پزشکی به نسبت دانشجویان رشته‌های علوم اجتماعی، زبان و ادبیات، رضایت بیشتری را نشان داده‌اند.

روش پژوهش و جامعه‌ی آماری

پژوهش حاضر از نوع کاربردی و به روش پیمایشی توصیفی انجام گرفته است. ابزار مورد استفاده در این روش، پرسشنامه می‌باشد.

جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه تهران می‌باشد که به این دو واحد برای جستجوی اطلاعات رایانه‌ای مراجعه کرده‌اند. چون جامعه‌ی آماری موجود خیلی گسترده است، بصورت نمونه‌گیری تصادفی در هر مرکز ۱۵۰

-
1. J. R. Otto
 2. John Ambra, & Ronald E. Rice
 3. Herring & Susan Davis

پرسشنامه و در فاصله زمانی سه ماه بین جامعه‌ی آماری مورد نظر توزیع گردید. محقق در زمان توزیع و گردآوری پرسشنامه شخصاً حضور داشته تا از تکمیل پرسشنامه توسط پاسخگویان قبلی جلوگیری شود و اگر احیاناً کاربران در مورد پرسشنامه راهنمایی خواسته یا سؤالی داشته‌اند، آنها را راهنمایی کرده است. از ۳۰۰ پرسشنامه توزیع شده، ۲۹۶ پرسشنامه تکمیل و عودت داده شد.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

برای سنجش نگرش استفاده‌کنندگان از خدمات پیوسته‌ی واحدهای اطلاع‌رسانی این دو کتابخانه از طیف لیکرت (کاملاً موافق، موافق، بی‌نظر، مخالف، کاملاً مخالف) استفاده شده است. از آنجا که در این پژوهش از مقیاس رتبه‌ای برای اندازه‌گیری استفاده شده است، به همین دلیل از ضریب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن برای تعیین همبستگی بین متغیرها استفاده گردیده است. مبنای رضایت جواب به دو گزینه کاملاً موافقم و موافقم می‌باشد.

داده‌های آماری این پژوهش توسط نرم‌افزار تحلیل داده‌های آماری اس پی اس^۱ خلاصه و طبقه‌بندی گردید و نتایج بر اساس آن بدست آمد.

یافته‌های پژوهش

اطلاعات بدست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها با توجه به پرسش‌های اساسی پژوهش به شرح ذیل می‌باشد.

براساس اطلاعات مندرج در جدول فوق، بیشترین تعداد پاسخگویان مربوط به دانشجویان دانشکده‌ی فنی و مهندسی است که شامل ۳۵/۸ درصد کل جامعه‌ی پاسخگو، بیش از یک سوم جامعه‌ی پاسخگو، می‌باشد. دانشکده‌های عوم انسانی با ۳۰/۱ درصد، علوم پزشکی با ۱۰/۸ درصد، کشاورزی با ۹/۸ درصد، علوم پایه با ۸/۴ درصد و هنر با ۱ درصد به ترتیب در رتبه‌های بعدی قرار دارند. همچنین ۱۲ نفر، یعنی ۴/۱ درصد جامعه‌ی پاسخگو به این سؤال هیچگونه پاسخی نداده‌اند.

1. SPSS

جدول ۱. توزیع فراوانی پاسخگویان براساس دانشکده‌ی محل تحصیل

ردیف	دانشکده‌ی محل تحصیل	توزیع فراوانی	درصد توزیع فراوانی
۱	علوم انسانی	۸۹	۳۰/۱٪
۲	فنی و مهندسی	۱۰۶	۳۵/۸٪
۳	علوم پایه	۲۵	۸/۴٪
۴	علوم پزشکی	۳۲	۱۰/۸٪
۵	کشاورزی	۲۹	۹/۸٪
۶	هنر	۳	۱٪
۷	بدون پاسخ	۱۲	۴/۱٪
۸	جمع کل	۲۹۶	۱۰۰٪

جدول ۲. میانگین توزیع فراوانی پاسخگویان به پرسش اساسی اول

ردیف	گزینه‌ی انتخابی	فراوانی	درصد فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	ضریب اطمینان
۱	کاملاً موافق	۶۰	۲۰/۳٪	۳/۶۳۹۵	۱/۰۰۱۳	۰/۸۸۷	۹۹
۲	موافق	۱۱۳	۳۸/۲٪				
۳	بی‌نظر	۸۴	۲۸/۴٪				
۴	مخالف	۲۹	۹/۸٪				
۵	کاملاً مخالف	۸	۲/۷٪				
۶	بدون پاسخ	۲	۰/۷٪				
۷	جمع	۲۹۶	۱۰۰٪				

براساس اطلاعات بدست آمده از تأثیر سرعت دریافت اطلاعات بر میزان رضایت استفاده‌کنندگان، معلوم گردید که ۵۸/۵ درصد پاسخگویان رضایت خود را از سرعت دریافت اطلاعات اعلام کرده‌اند. ضریب همبستگی بین این دو متغیر برابر با $r = 0/887$ است که همبستگی زیاد را نشان می‌دهد. این عدد با اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار می‌باشد. حال اینگونه نتیجه می‌گیریم که سرعت دریافت اطلاعات از عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان است.

جدول ۳. میانگین توزیع فراوانی پاسخگویان به پرسش اساسی دوم

ردیف	گزینه‌ی انتخابی	فراوانی	درصد فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	ضریب اطمینان
۱	کاملاً موافق	۵۷	٪۱۹/۳				
۲	موافق	۱۳۷	٪۴۶/۳				
۳	بی‌نظر	۸۰	٪۲۷				
۴	مخالف	۱۸	٪۶/۱				
۵	کاملاً مخالف	۲	٪۰/۷				
۶	بدون پاسخ	۲	٪۰/۷				
۷	جمع	۲۹۶	٪۱۰۰	۳/۷۷۸۹	۰/۸۵۱۹	۰/۸۸۷	۹۹

در این جدول تأثیر روزآمد بودن اطلاعات بر میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان مورد سنجش قرار گرفته است. براساس اطلاعات موجود، ۶۵/۶ درصد پاسخگویان رضایت خود را از روزآمد بودن اطلاعات اعلام کرده‌اند. میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر مذکور برابر با $r = 0/887$ است که همبستگی زیاد را نشان می‌دهد. این عدد با اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار می‌باشد. نتایج نشان می‌دهد که روزآمد بودن اطلاعات نقشی مؤثر در رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان دارد.

در جدول ۴ نقش تعداد پیشینه‌های بازیابی شده در رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان مورد بررسی قرار گرفته است. براساس نتایج بدست آمده، ۴۶/۶ درصد جامعه‌ی پاسخگو از حجم و تعداد پیشینه‌های بازیابی شده راضی بوده‌اند و ۳۶/۵ درصد نیز در این رابطه هیچگونه نظری اعلام نکرده‌اند. میزان ضریب همبستگی بین این دو متغیر برابر با $r = 0/941$ است که همبستگی زیاد را نشان می‌دهد. این عدد با اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار است. بطور کلی در مورد این پرسش، می‌توان اینگونه نتیجه گرفت که حجم پیشینه‌های بازیابی شده می‌تواند در رضایت استفاده‌کنندگان مؤثر باشد.

جدول ۴. میانگین توزیع فراوانی پاسخگویان به پرسش اساسی سوم

ردیف	گزینه‌ی انتخابی	توزیع فراوانی	درصد توزیع فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	ضریب اطمینان
۱	کاملاً موافق	۲۲	۷/۴٪	۳/۳۶۱۸	۰/۸۹۴۵	۰/۹۴۱	۹۹
۲	موافق	۱۱۶	۳۹/۲٪				
۳	بی‌نظر	۱۰۸	۳۶/۵٪				
۴	مخالف	۴۰	۱۳/۵٪				
۵	کاملاً مخالف	۷	۲/۴٪				
۶	بدون پاسخ	۳	۱٪				
۷	جمع	۲۹۶	۱۰۰٪				

جدول ۵. میانگین توزیع فراوانی پاسخگویان به پرسش اساسی چهارم

ردیف	گزینه‌ی انتخابی	توزیع فراوانی	درصد توزیع فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	ضریب اطمینان
۱	کاملاً موافق	۱۱	۳/۷٪	۳/۶۱۷۷	۰/۷۴۷۶	۰/۹۴۱	۹۹
۲	موافق	۱۹۲	۶۴/۹٪				
۳	بی‌نظر	۶۰	۲۰/۳٪				
۴	مخالف	۲۷	۹/۱٪				
۵	کاملاً مخالف	۳	۱٪				
۶	بدون پاسخ	۳	۱٪				
۷	جمع	۲۹۶	۱۰۰٪				

در جدول ۵ تأثیر میزان مرتبط بودن اطلاعات دریافتی بر رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان نشان داده شده است. $6/68$ درصد پاسخگویان از مرتبط بودن اطلاعات دریافتی رضایت داشته‌اند و $3/20$ درصد هیچ‌گونه نظری نداشته‌اند. میزان ضریب همبستگی بین این دو متغیر برابر با $r = 0/941$ است که همبستگی بسیار زیاد را نشان می‌دهد. این عدد با اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار است. بنابراین می‌توان اینگونه استنباط کرد که میزان مرتبط بودن اطلاعات دریافتی در رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان مؤثر می‌باشد.

جدول ۶. میانگین توزیع فراوانی پاسخگویان به پرسش اساسی پنجم

ردیف	گزینه‌ی انتخابی	توزیع فراوانی	درصد توزیع فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	ضریب اطمینان
۱	کاملاً موافق	۹۹	۳۳/۴٪	۴/۲۱۱۶	۰/۶۷۹۶	۰/۸۶۹	۹۹
۲	موافق	۱۶۲	۵۴/۷٪				
۳	بی‌نظر	۲۸	۹/۵٪				
۴	مخالف	۳	۱٪				
۵	کاملاً مخالف	۱	۰/۳٪				
۶	بدون پاسخ	۳	۱٪				
۷	جمع	۲۹۶	۱۰۰٪				

این جدول به بررسی تعداد دفعات مراجعه و استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی این دو واحد اطلاع‌رسانی می‌پردازد. براساس نتایج بدست آمده، ۸۸/۱ درصد پاسخگویان رضایت خود را از آن اعلام کرده‌اند، یعنی هر چه بیشتر به این واحدهای اطلاع‌رسانی مراجعه می‌کنند، میزان رضایت آنها نیز بیشتر می‌شود. در بین پرسش‌های اساسی موجود، در این پرسش استفاده‌کنندگان بالاترین میزان رضایت را (۸۸/۱ درصد) نشان داده‌اند. میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر یاد شده برابر با $r=0/869$ است که همبستگی بسیار زیاد را نشان می‌دهد. این عدد با اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار است.

بنابر نتایج بدست آمده، ۶۱/۹ درصد پاسخگویان آشنایی خود را با نحوه‌ی جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی از عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی خود بیان کرده‌اند. بنابراین می‌توان اینگونه استنباط کرد که آشنایی با نحوه‌ی جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی می‌تواند در رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان مؤثر باشد. میزان ضریب همبستگی بین این دو متغیر برابر با $r=0/887$ است که همبستگی بسیار زیاد را نشان می‌دهد. این عدد با اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار است.

جدول ۷. میانگین توزیع فراوانی پاسخگویان به پرسش اساسی ششم

ردیف	گزینه‌ی انتخابی	توزیع فراوانی	درصد توزیع فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	ضریب اطمینان
۱	کاملاً موافق	۵۲	٪۱۷/۶	۳/۶۶۵۵	۰/۹۲۴۰	۰/۸۸۷	۹۹
۲	موافق	۱۳۱	٪۴۴/۳				
۳	بی‌نظر	۷۸	٪۲۶/۴				
۴	مخالف	۳۲	٪۱۰/۸				
۵	کاملاً مخالف	۳	٪۱				
۶	بدون پاسخ	۰	۰				
۷	جمع	۲۹۶	٪۱۰۰				

در این جدول تأثیر راهنمایی و جستجو توسط کتابدار در استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی بر میزان رضایت استفاده‌کنندگان مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به اطلاعات بدست آمده، تنها ۲۳/۷ درصد پاسخگویان رضایت خود را با راهنمایی و جستجو توسط کتابدار اعلام کرده‌اند، ۵۲/۴ درصد هیچگونه نظری نداشته‌اند و ۲۱/۳ درصد مخالف بوده‌اند. آمارهای موجود حاکی از این مطلب است که اکثریت استفاده‌کنندگان مایل هستند که خود عمل جستجو را انجام دهند. بنابراین این متغیر نتوانسته است تأثیری در رضایت استفاده‌کنندگان داشته باشد. میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر راهنمایی و جستجو توسط کتابدار و رضایت استفاده‌کنندگان، برابر با $r = -0/151$ است که همبستگی منفی بین این دو متغیر را نشان می‌دهد. این عدد با اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار است.

جدول ۸. میانگین توزیع فراوانی پاسخگویان به پرسش اساسی هفتم

ردیف	گزینه انتخابی	توزیع فراوانی	درصد توزیع فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	ضریب اطمینان
۱	کاملاً موافق	۲۱	۷/۱٪	۳/۰۷۲۹	۰/۸۶۶۵	۰/۱۵۱	۹۹
۲	موافق	۴۹	۱۶/۶٪				
۳	بی‌نظر	۱۵۵	۵۲/۴٪				
۴	مخالف	۵۶	۱۸/۹٪				
۵	کاملاً مخالف	۷	۲/۴٪				
۶	بدون پاسخ	۸	۲/۷٪				
۷	جمع	۲۹۶	۱۰۰٪				

پیشنهادها

با توجه به یافته‌های این پژوهش پیشنهاد می‌شود که در ارائه خدمات پیوسته به کاربران عوامل فوق در نظر گرفته شود تا در جهت هر چه بهتر شدن شرایط بهره‌گیری از این واحدهای اطلاع‌رسانی مؤثر باشد. همچنین لازم است در جهت بهبود شرایط مخابراتی برای سهولت در افزایش سرعت شبکه گام برداشت و در تهیه و فراهم‌آوری پایگاه‌های اطلاعاتی معتبر کوشید که اطلاعات آنها روزآمد باشد و همچنین حجم وسیعی از منابع و انتشارات الکترونیکی تولید شده در سراسر دنیا را در برگیرد. علاوه بر موارد ذکر شده، بیشتر کاربران این دو مرکز از امکانات رفاهی ارائه شده نظیر تعداد پایانه‌های رایانه‌ای و محیط آرام و به دور از سروصدا که توسط مدیران فراهم شده بود در جذب خود به این مراکز مؤثر دانسته‌اند و شاید بتوان این موارد را نیز به نقاط قوت این دو مرکز اطلاع‌رسانی افزود.

پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده

۱. بررسی آموزش کوتاه مدت استفاده‌کنندگان در استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی واحدهای اطلاع‌رسانی و تأثیر آن بر رضایت‌مندی آنها؛
۲. بررسی تأثیر رشته‌های تحصیلی دانشجویان در سطح رضایت آنان از خدمات پیوسته‌ی واحدهای اطلاع‌رسانی؛

۳. انجام پژوهشی مشابه این پژوهش در دیگر مراکز اطلاع‌رسانی وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری؛
۴. مقایسه‌ی سطح رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات پیوسته‌ی واحدهای اطلاع‌رسانی با خدمات دیگر بخشهای کتابخانه؛
۵. ارزیابی پایگاه‌های اطلاعاتی موجود در واحدهای اطلاع‌رسانی و تأثیر این پایگاه‌ها بر سطح رضایت استفاده‌کنندگان؛
۶. بررسی به کارگیری کتابداران متخصص در واحدهای اطلاع‌رسانی و مقایسه‌ی آن با بکارگیری متخصصان کامپیوتر و بررسی تأثیر هر کدام از این دو گروه بر سطح رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات پیوسته‌ی واحدهای اطلاع‌رسانی.

منابع و مآخذ

- پریخ، مهری (۱۳۷۱). ملاحظاتی پیرامون خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی. مجموعه سخنرانی‌های ارائه شده پیرامون کتاب و کتابداری در کتابخانه‌ی مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه فردوسی مشهد، دفتر اول. مشهد: دانشگاه فردوسی.
- حافظ‌نیا، محمد رضا (۱۳۸۰). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، چاپ سوم. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- دیانی، محمدحسین (۱۳۸۴). روشهای تحقیق در کتابداری، چاپ اول. تهران: مرکز نشر دانشگاهی.
- شیری، علی اصغر (۱۳۷۸). درآمدی بر شبکه جهانی اینترنت، اینترنت جنبه‌های نظری و کاربردی آن، چاپ اول، ابراهیم افشار زنجانی... (و دیگران)، تهران: نشر کتابدار.
- صادقی گرمارودی، شعله (۱۳۷۶). بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی مراکز اطلاع‌رسانی شهر تهران. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- محمداسماعیل، صدیقه (۱۳۷۶). بررسی میزان رضایت کاربران از خدمات اطلاع‌رسانی اینترنت مرکز تحقیقات فیزیک نظری و ریاضیات. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی.
- منصوریان، یزدان (۱۳۷۹). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی رایانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی، مشهد.

Ambra, John & Ronald E. Rice (2001). Emerging factors in user evaluation of the World Wide Web. *Journal of Information & Management*. 38 (6), 373-384.

- Bruce, H. (1998). User Satisfaction with Information Seeking on the Internet. *Journal of the American Society for Information Science*, 49 (6), 541- 56.
- Herring, Susan Davis (2001). Using the World Wide Web for Research: Are Faculty Satisfied? *Journal of Academic Librarianship*, 27 (3), 213- 219.
- Lyon, Elizabeth & Susan Gilbert (1988). A pilot survey of user satisfaction with the online search service in South West Thames Regional Libraries. *Health library Review*. 5 (2), 49- 60.
- Otto, J. R. (et al) (2000). Web-User Satisfaction: an exploratory study. *Journal of Computing*, 12 (4), 3-10.

به این مقاله به این صورت استناد کنید:

رستمی گوومه، علیرضا؛ شکویی، علی (۱۳۸۸). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات پیوسته‌ی واحدهای اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه تهران. *پیام کتابخانه*. ۱۵ (۱)، ۳۱-۴۷.

