

خدمات حضوری و رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان مطالعه موردی: مرکز اطلاعات و مدارک علمی کشاورزی

جواد بشیری^۱ | عباس گیلوری^۲ | طیبه شهمیرزادی^۳ | فردین کولانیان^۴

۱. عضو هیأت علمی سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی - مرکز اطلاعات و مدارک علمی کشاورزی (نویسنده مسئول)

bashiri16@yahoo.com

۲. عضو هیأت علمی سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی - مرکز اطلاعات و مدارک علمی کشاورزی abgilvari@yahoo.com

۳. عضو هیأت علمی سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی - مرکز اطلاعات و مدارک علمی کشاورزی shahmir81@yahoo.com

۴. عضو هیأت علمی سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی - مرکز اطلاعات و مدارک علمی کشاورزی fardin.koulaian@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۱/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۹/۱۳

چکیده

هدف: هدف اصلی این پژوهش بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات حضوری مرکز اطلاعات و مدارک علمی کشاورزی است. آگاهی از نظرات مراجعه‌کنندگان درباره خدمات اطلاع‌رسانی، امکانات و تجهیزات فنی، وضعیت منابع اطلاعاتی چاپی و الکترونیکی موجود در مرکز و نحوه برخورد کتابداران با مراجعه‌کنندگان، از دیگر اهداف پژوهش حاضر به‌شمار می‌رود. **روش پژوهش:** روش پژوهش پیمایشی - توصیفی است و برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش ۳۵۰ نفر از اعضای کتابخانه مرکزی کشاورزی (افراد درون و برون سازمانی) هستند.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که از میان علل و انگیزه‌های مختلف استفاده‌کنندگان از خدمات حضوری مرکز، مطالعه منابع علمی با ۳۵/۹ درصد مهم‌ترین انگیزه و خواندن روزنامه، مرور پست الکترونیکی و گذراندن اوقات فراغت با ۰/۰۷ درصد کمترین انگیزه استفاده‌کنندگان را تشکیل می‌دهند. از انواع خدمات حضوری مرکز، خدمات کاوش در پایگاه‌های اطلاعاتی با ۴۱/۵ درصد بیشترین و سایر خدمات (مانند خدمات بخش گزارش‌های نهایی طرح‌های تحقیقاتی و بخش پایان‌نامه‌ها) با ۲/۴۳ درصد کمترین استفاده را دارد. از میان منابع علمی موجود در مرکز، کتاب با ۵۵/۴ درصد بیشترین و مواد دیداری شنیداری با ۰/۰۷ درصد کمترین کاربرد را دارند.

نتیجه‌گیری: نتایج مطالعه وضعیت رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات حضوری مرکز حاکی از آن است که خدمات کاوش در پایگاه‌های اطلاعاتی با ۹۳/۲ درصد بیشترین رضایت و سایر خدمات (مانند خدمات بخش گزارش‌های نهایی طرح‌های تحقیقاتی و بخش پایان‌نامه‌ها) با ۷۱/۴ درصد کمترین رضایت را فراهم می‌کنند. به طور کلی ۸۲/۲ درصد از مراجعه‌کنندگان در اغلب مراجعاتشان به مرکز، اطلاعات مورد نیاز خود را به‌دست می‌آورند.

واژه‌های کلیدی: مرکز اطلاعات و مدارک علمی کشاورزی، رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان، خدمات حضوری، خدمات اطلاع‌رسانی،

منابع اطلاعاتی.

مقدمه

مهم‌ترین هدف از شکل‌گیری کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، تهیه و تأمین نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان است و توفیق در این راه، موجب رضایت جامعه استفاده‌کننده خواهد شد. بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی، معیار مناسبی برای ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است. تاریخچه مطالعه و پژوهش در حوزه تعیین رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان، به سال ۱۹۴۰ بر می‌گردد. اما با توجه به رشد و گسترش دانش در دو دهه اخیر و افزایش اهمیت و نقش کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در ارتباط با ذخیره و انتقال دانش، مطالعه در زمینه ارزیابی میزان رضایت کاربران نیز طی سال‌های اخیر افزایش یافته است. مطالعاتی که با عنوان بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی یک مجموعه انجام می‌شود به مدیران مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها کمک می‌کند تا شناخت دقیقی از مسائل و مشکلات استفاده‌کنندگان به دست آورند و بتوانند خدمات بهتری به آنها ارائه دهند. دلیل اصلی ارزیابی عملکرد کتابخانه، نزدیک شدن به هدف‌های غایی یعنی تأمین رضایت کاربران و افزایش کارایی و اثربخشی است (درودی، ۱۳۷۶). مطالعاتی که از بیش از سی سال پیش تا به امروز در مورد استفاده‌کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی صورت گرفته است نشان می‌دهد که آنچه استفاده‌کنندگان واقعاً به دنبال آن هستند دستیابی به اطلاعات با بالاترین کیفیت است (لنکستر^۱، ۲۰۰۰). "رانگاتان"^۲ استفاده‌کنندگان را به منزله هسته مرکزی کلیه فعالیت‌های کتابخانه نگریسته، پیوسته بر این اصل تأکید می‌ورزد که "همه تلاش‌ها باید در راستای برآوردن نیازهای استفاده‌کنندگان صورت پذیرد. به همین دلیل، اهمیت دادن به دیدگاه‌های استفاده‌کنندگان رکن مهم هر نظام اطلاع‌رسانی موفق است. مراکز اطلاعات و مدارک علمی کشاورزی، یکی از مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی کشاورزی است که با گردآوری و

سازماندهی مجموعه‌ای غنی از منابع اطلاعاتی چاپی و الکترونیکی، روزانه به ده‌ها نفر از پژوهشگران و کارشناسان مؤسسات و مراکز تحقیقاتی وابسته به سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی و استادان و دانشجویان دانشگاه‌ها و مؤسسات علمی بخش خصوصی، خدمات اطلاع‌رسانی ارائه می‌دهد. خدمات اطلاع‌رسانی مرکز را به‌طور کلی می‌توان به دو بخش تقسیم کرد:

الف- خدمات غیر حضوری؛

ب- خدمات حضوری.

خدمات اطلاع‌رسانی غیرحضوری شامل خدمات تحویل مدرک الکترونیکی^۳، فهرست‌نویسی اشتراکی^۴ و فهرست‌نویسی از راه دور^۵ و تهیه و تکمیل اطلاعات فهرستگان جهاد کشاورزی که مخاطبان این خدمات اغلب پژوهشگران شاغل در ۱۱۲ مؤسسه و مرکز تحقیقاتی تابعه سازمان و یا متخصصان اطلاع‌رسانی مستقر در واحدهای اطلاع‌رسانی می‌باشند که می‌توانند به صورت آنلاین و از راه دور از این خدمات استفاده کنند.

برخی دیگر از خدمات مرکز، خدمات حضوری است که مراجعه و حضور کاربر یا استفاده‌کننده برای بهره‌مندی از این خدمات الزامی است. این خدمات که به‌صورت رودرو و مستقیم در اختیار مراجعه‌کنندگان قرار می‌گیرد عبارتند از: خدمات جست‌وجو در پایگاه‌های اطلاعاتی و کاوش در محیط وب (اینترن) که با کمک متخصصان بخش کاوش صورت می‌گیرد و استفاده از منابع اطلاعاتی چاپی موجود در کتابخانه مرکزی کشاورزی مانند امانت کتاب، خدمات مرجع یا مطالعه در سالن مطالعه. در حال حاضر این مرکز با گردآوری و سازماندهی مجموعه‌ای غنی از منابع علمی تخصصی (چاپی و دیجیتالی) در حوزه کشاورزی و رشته‌های وابسته به آن و هم‌چنین خرید و اشتراک پایگاه‌های اطلاعاتی حوزه کشاورزی، وظیفه اطلاع‌رسانی به بیش از ۱۰۰۰۰ نفر پژوهشگر شاغل در

3. Electronic Document Delivery (EDD).

4. Sharing Cataloging

5. Online Cataloging

1. Lancaster

2. Ranganathan

توزیع کردند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد منابع موجود در کتابخانه مرکزی، جواب‌گوی نیازهای اطلاعاتی مراجع‌کنندگان نیست و به‌روز نبودن این منابع، بیش از تعداد آنها نارضایتی افراد مورد پژوهش را در پی دارد. در ضمن، به دلیل ناتوانی برخی از اعضای هیأت علمی و دانشجویان در انجام جست‌وجوهای رایانه‌ای و یا دسترسی به منابع الکترونیکی و احتمالاً دریافت نکردن کمک کافی، از منابع موجود استفاده بهینه نمی‌شود. مرادمند (۱۳۸۶) در پژوهشی به بررسی میزان رضایت مراجع‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز پرداختند. این پژوهش که با هدف ارزیابی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از منابع موجود و خدمات ارائه شده و همچنین کشف نقاط قوت و ضعف خدمات‌رسانی در کتابخانه مرکزی انجام شده است، به این نتایج دست یافت. بیشترین میزان رضایت به ترتیب از خدمات اینترنتی کتابخانه و بانک اطلاعاتی نمایه با ۹۰/۷ درصد، مدت زمان ارائه خدمات با ۸۶/۷ درصد و تعداد کتاب امانتی با ۸۲ درصد گزارش شده است. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که بیشترین میزان نارضایتی مربوط به وضعیت سالن مطالعه با ۵۲/۸ درصد و رفتار کتابداران با ۳۱ درصد و صرف زمان برای دریافت خدمات در کتابخانه با ۲۸ درصد بوده است. به‌طور کلی ۶۶/۳ درصد از مراجع‌کنندگان از خدمات کتابخانه ابراز رضایت کرده‌اند. آقاخانی (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان بررسی میزان رضایت‌مندی مراجع‌کنندگان کتابخانه دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، مطالعه‌ای بر روی ۱۲۰ نفر از مراجع‌کنندگان کتابخانه انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان داد که منابع موجود در کتابخانه جواب‌گوی نیازهای اطلاعاتی مراجع‌کنندگان نیست و به‌روز نبودن منابع اطلاعاتی بیش از کمبود آنها موجب نارضایتی مراجع‌کنندگان شده است. در حوزه‌های مختلف خدمات‌رسانی، بیشترین میزان رضایت مربوط به نظافت سالن مطالعه و کمترین میزان رضایت مربوط به تنوع و تعداد کتب، عدم آرامش سالن مطالعه، کمبود جا و ساعات کار کتابخانه است. بین نظرات دختران و پسران مراجع‌کننده به کتابخانه و رشته تحصیلی آنها اختلاف

مؤسسات و مراکز تابعه سازمان - از این تعداد ۲۴۰۰ نفر عضو هیأت علمی هستند - را بر عهده دارد. با وجود گستردگی فعالیت‌ها و خدمات اطلاع‌رسانی و کثرت مراجع‌کنندگان و با توجه به وظیفه اطلاع‌رسانی این مرکز در قبال طیف وسیعی از پژوهشگران حوزه کشاورزی در سراسر کشور، تاکنون هیچ‌گونه مطالعه و پژوهشی در ارتباط با میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی مرکز، به‌خصوص خدمات حضوری، صورت نگرفته است. بنابراین هدف اصلی از انجام پژوهش حاضر بررسی و ارزیابی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات حضوری مرکز اطلاعات و مدارک علمی کشاورزی است. علاوه بر این، آگاهی از نحوه برخورد کتابداران با مراجع‌کنندگان، میزان رضایت مراجع‌کنندگان از وضعیت دستیابی به منابع اطلاعاتی و امکانات و تسهیلات موجود در کتابخانه، از مهم‌ترین مباحثی است که در این پژوهش مورد مطالعه و ارزیابی قرار خواهد گرفت.

در زمینه بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، تاکنون مطالعات زیادی در ایران و سایر کشورها صورت گرفته است. برخی از این مطالعات در قالب کتاب یا مقاله منتشر شده و برخی به شکل گزارش‌های نهایی پروژه‌های تحقیقاتی و یا پایان‌نامه‌های دانشجویی تدوین و در اختیار علاقمندان قرار گرفته است. در گام نخست انجام این پروژه (در مراحل مطالعه و بررسی‌های مقدماتی) و در مرحله تدوین گزارش نهایی پروژه، بسیاری از این منابع مورد استفاده و استناد قرار گرفته است. در این مقاله به علت محدودیت در حجم مقاله و با رعایت اختصار، صرفاً به چند نمونه از پژوهش‌هایی که مرتبط‌تر هستند و در سال‌های اخیر (منتهی به سال انجام پژوهش ۱۳۹۰) انجام و منتشر شده است، اشاره می‌شود.

در داخل کشور رئیسی (۱۳۸۶) در پژوهش خود به‌منظور ارزیابی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از منابع موجود و خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۴۰۰ پرسش‌نامه را بین استادان و دانشجویان مقاطع کارشناسی‌ارشد و دکتری مراجع‌کننده به کتابخانه مرکزی

معنی‌داری ($p=0/04$) وجود دارد. امامی (۱۳۸۷) به بررسی رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان از کتابخانه سازمان مدیریت صنعتی پرداخته است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد به ترتیب ۹۱/۷ درصد افراد مورد پژوهش از بخش امانت، ۸۲/۲ درصد از بخش مرجع و ۷۷/۷ درصد از بخش مجلات در حد متوسط ابراز رضایت کرده‌اند. بین رضایت از بخش مرجع و سن، جنس و مدرک تحصیلی افراد رابطه معنی‌داری وجود ندارد. بین رضایت از بخش مجلات و جنس و مدرک تحصیلی رابطه معنی‌داری وجود ندارد. اما بین رضایت از بخش مجلات و سن افراد رابطه معنی‌دار است. میانگین نظرات در مورد رضایت اعضا از کتابداران در بخش‌های همکاری کتابداران در دستیابی به منابع، میزان آموزش به اعضا در استفاده از منابع برابر ۳/۸۴ و در حد نسبتاً زیاد است. زنان بیش از مردان از کتابداران کتابخانه سازمان مدیریت صنعتی رضایت دارند. هم‌چنین بین میزان رضایت‌مندی در سه بخش مرجع، مجلات و امانت رابطه معنی‌داری وجود دارد. به‌طور کلی بیش از نیمی از مراجعه‌کنندگان از کتابخانه سازمان مدیریت صنعتی رضایت دارند. کوکی (۱۳۸۹) در پژوهشی میزان رضایت کاربران ۱۸ کتابخانه حوزه‌های علمیه استان خوزستان را مورد ارزیابی قرار داده‌اند. در این پژوهش وضعیت کتابخانه‌های حوزوی استان خوزستان، به لحاظ نیروی انسانی، مجموعه، سازماندهی منابع، خدمات و ساختمان و تجهیزات بررسی شده، و سپس میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های یاد شده از وضعیت موجود مورد سنجش قرار گرفته است. نمونه‌های آماری مورد نیاز پژوهش، از میان تعداد کل طلاب شاغل به تحصیل در حوزه‌های علمیه مورد مطالعه به شیوه تصادفی از بین سه سطح حوزوی انتخاب شده است. بررسی‌ها نشان داد که هیچ یک از کتابخانه‌های حوزوی استان خوزستان از وجود افراد متخصص در زمینه کتابداری و اطلاع‌رسانی بهره نمی‌برند که این موضوع موجب شده تا شاخص دانش و تخصص کارکنان، پس از شاخص تعداد کارکنان، با ۳۷/۹ درصد فراوانی، بیشترین میزان نارضایتی را در میان پاسخ‌گویان به خود اختصاص دهد. آمارها نشان داد که منابع نگهداری شده در کتابخانه‌های حوزوی عمدتاً از نوع

چاپی هستند که آن هم در غالب موارد، از طریق وقف و اهدا فراهم آمده‌اند. بررسی‌ها نشان داد که از مجموع ۱۸ کتابخانه حوزوی مورد مطالعه، تنها ۶ مورد از منابع دیداری- شنیداری، آن هم به تعداد بسیار محدود، بهره می‌برند. طبق آمارهای به‌دست آمده، پاسخ‌گویان از بین شاخص‌های مربوط به کتاب‌های موجود در کتابخانه مورد استفاده، بیش از همه از تنوع موضوعی کتاب‌های فارسی (با ۵۷ درصد فراوانی) احساس نارضایتی دارند. از حیث شیوه‌های سازماندهی منابع، بررسی‌ها نشان داد که هیچ‌یک از کتابخانه‌های حوزوی استان خوزستان از اصول و قواعد شناخته شده ملی و بین‌المللی پیروی نمی‌کنند و این موضوع موجب گردیده است تا ۴۱/۵ و ۴۰/۹ درصد از پاسخ‌گویان، به ترتیب از شیوه رده‌بندی کتابخانه و فهرست کتابخانه احساس نارضایتی داشته باشند. نعمتی‌انارکی (۱۳۸۹) پژوهشی با عنوان "آموزش حضوری و غیرحضوری دانشجویان کتابداری و اطلاع‌رسانی در ایران: مطالعه تطبیقی"، انجام داده‌اند. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که کمتر از نیمی از دانشجویان دانشگاه پیام نور از شیوه آموزشی خود رضایت دارند که این میزان در دانشجویان دانشگاه‌های دولتی ۶۹ درصد می‌باشد. در دانشگاه‌های پیام نور به ترتیب ۵۴/۵ درصد دانشجویان غیر حضوری از شیوه مشاوره و آموزش استادان خود، ۴۹ درصد از شیوه عملکرد کادر آموزشی، ۳۷/۲ درصد از فضای آموزشی نامناسب، ۳۵/۹ درصد از خدمات کتابخانه‌ای نامناسب و منابع و کتاب‌های درسی بیشترین میزان نارضایتی را دارند. در دانشگاه‌های دولتی تهران، ۵۹/۳ درصد دانشجویان از شیوه مشاوره و آموزش استادان و ۸/۱ درصد از شیوه عملکرد کادر آموزشی ناراضی هستند؛ در حالی که درصد کمتری از دانشجویان حضوری از امکانات رفاهی نارضایتی دارند. میزان رضایت از توانایی استادان در تدریس در هر دو نظام آموزشی در حد متوسط بوده است. نشان می‌دهد که میزان رضایت دانشجویان حضوری از شیوه آموزشی خود بیشتر از دانشجویان غیرحضوری (پیام نور) می‌باشد. به‌کارگیری بیشتر فناوری‌های آموزشی و مواد کمک درسی و نیز تجهیزات و امکانات در افزایش میزان رضایت

استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های بهداشتی بوده است. نتایج به دست آمده نشان داد که رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان در سال جاری (۲۰۰۶) در مقایسه با سال قبل بیشتر و مثبت‌تر بوده و این امر نشان‌دهنده سعی و کوشش کارکنان کتابخانه است. پیشنهادهای از قبیل: افزایش ساعات کار کتابخانه، باز بودن کتابخانه در روزهای تعطیل (یکشنبه)، فراهم‌نمودن تسهیلات و امکانات فناوری اطلاعات، راهنمایی و کمک بیشتر در استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی و کاهش سروصدا در کتابخانه، از سوی استفاده‌کنندگان مطرح شده است. در کشور کانادا، کتابخانه دانشگاه موناش^۵ (۲۰۰۷) پژوهشی به‌منظور بررسی میزان رضایت کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه انجام داد، که چهارمین بررسی در مورد رضایت کاربران این کتابخانه بود. بررسی‌های قبلی در سال‌های ۲۰۰۰، ۲۰۰۳ و ۲۰۰۵ انجام شده بود. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه بود که ۳۹۹۳ نفر از کاربران کتابخانه به‌صورت اینترنتی در طول دو هفته به آن پاسخ دادند. نتایج به دست آمده از این پژوهش با پژوهش‌های مربوط به ۳۸ کتابخانه دانشگاهی دیگر در استرالیا و نیوزلند مقایسه و مشخص شد این کتابخانه به استثنای حوزه‌های ارتباطات، تسهیلات و تجهیزات، در مقایسه با سایر کتابخانه‌ها در سطح متوسط به بالا قرار دارد. یافته‌های این پژوهش نشان داد میزان رضایت کاربران در مقایسه با سال ۲۰۰۵ افزایش یافته است. بیشترین رضایت کاربران در زمینه نیروی انسانی (۸۵/۳ درصد) و کمترین رضایت در زمینه تسهیلات و تجهیزات کتابخانه (۶۷/۵ درصد) بوده است. لین^۶ (۲۰۰۸) در پژوهشی، میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات مؤسسه مطالعات پیشرفته مدارس حقوقی دانشگاه لندن^۷ را مورد بررسی قرار داد. هدف این پژوهش سنجش میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از مجموعه کتابخانه و خدمات اطلاع‌رسانی بود. پاسخ‌ها که در چهار مقیاس برای سرعت رضایت‌مندی آنها از ۱ (نیازهایی که به‌ندرت برآورده

دانشجویان پیام نور می‌تواند تأثیرگذار باشد. خادیمان (۱۳۹۰) نیازهای اطلاعاتی و میزان رضایت مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی را مورد ارزیابی قرار دادند. مراجعه‌کنندگان بیشترین نیاز خود را به کتاب؛ و در بین انواع کتاب‌ها، به کتاب‌های درسی و کمک‌درسی اعلام کرده‌اند. در بین موضوع‌ها، به‌ترتیب داستان و رمان، رایانه و اینترنت، دینی و مذهبی عمومی، شعر و نثر، ریاضیات، فیزیک، و شیمی در اولویت قرار دارند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که به ترتیب، کیفیت کتاب‌ها ۹/۱ درصد، کمیّت یا تعداد نسخه‌ها ۵/۲ درصد و جامعیت موضوعی کتاب‌ها ۲/۶ درصد رضایت مراجعه‌کنندگان را فراهم کرده است. به نظر می‌رسد کیفیت، کمیّت و جامعیت موضوعی کتاب‌ها نیاز مراجعه‌کنندگان را به نحو مطلوبی برآورده نمی‌کند.

در خارج از ایران، دانشگاه آتاباسگا^۱ (۲۰۰۴) در پژوهشی با عنوان "میزان رضایت‌مندی دانشجویان و استفاده از کتابخانه"، رضایت دانشجویان و استفاده از کتابخانه دانشگاه آتاباسگا از ایالت آلبرتا، کانادا را مورد بررسی قرار داد. بر اساس یافته‌های پژوهش کیفیت خدمات کتابخانه توسط دانشجویان تا ۹۵ درصد خوب و توسط فارغ‌التحصیلان تا ۸۷ درصد خیلی خوب ارزیابی شد. ۸۸ درصد دانشجویان، منابع الکترونیکی کتابخانه را مفید و ۹۴ درصد دانشجویان فارغ‌التحصیل نیز منابع الکترونیکی کتابخانه را خیلی مفید درجه‌بندی نمودند. تعداد زیادی از دانشجویان خدمات امانت داخلی کتابخانه را خوب و رضایت‌بخش و اکثریت دانشجویان فارغ‌التحصیل نیز خیلی خوب و رضایت‌بخش ارزیابی نمودند. پتینت^۲ (۲۰۰۶) در پژوهشی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه بهداشت نیوکاسل^۳ که یک کتابخانه مرکزی در دانشگاه کیل^۴ واقع در شهر نیوکاسل انگلستان است را مورد ارزیابی قرار داد. هدف از این پژوهش، بررسی میزان رضایت‌مندی

5. Monash University Library

6. Lin, Maurice B.

7. Institute of advanced legal studies school of advanced study University of London (IALS)

1. Athabasca University

2. Patient

3. New Castel

4. Keel

می‌شوند) تا ۴ (نیازهایی که معمولاً برآورده می‌شوند). در نهایت ۱۶۷ پرسش‌نامه تکمیل شده برگشت داده شد. نتایج پژوهش نشان داد که میزان رضایت از کتابخانه ۹۴/۵۸ درصد، نسخه‌های کافی از کتاب‌های درسی ۸۱/۵۶ درصد، میزان رضایت‌مندی از مجلات الکترونیکی و پایگاه‌های اطلاعاتی ۹۱/۹۸ درصد، استفاده از برگه‌دان کتابخانه ۹۵/۷۴ درصد، کمک کارکنان کتابخانه ۹۹/۴۱ درصد، جزوه‌های آموزشی الکترونیکی ۹۱/۷۳ درصد است. در کل میزان رضایت‌مندی بالایی در بین مراجعه‌کنندگان و ارتباط معنی‌داری بین مراجعه‌کنندگان و کتابداران و مسئولان وجود داشت.

بررسی سوابق تحقیق نشان می‌دهد، پژوهش‌هایی که در داخل کشور در زمینه بررسی میزان رضایت‌مندی کاربران انجام شده است، بیشتر به موضوع رضایت‌مندی از خدمات کتابخانه و منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه‌ها پرداخته‌اند و تعداد اندکی از پژوهش‌ها میزان رضایت کاربران از خدمات رایانه‌ای کتابخانه‌ها را بررسی کرده‌اند. نتایج به‌دست آمده از این پژوهش‌ها نیز نشان می‌دهد که بیشترین رضایت مربوط به نحوه برخورد کتابداران یا کارکنان کتابخانه و منابع اطلاعاتی مانند کتاب و مجله است و بیشترین نارضایتی مربوط به مشکلات دسترسی به شبکه اینترنت، چگونگی ارائه خدمات اطلاع‌رسانی، عدم آگاهی از برخی خدمات، نداشتن خدمات جنبی مانند کپی و پرینت و ناتوانی در دسترسی به منابع الکترونیکی" گزارش شده است. در همین زمینه، پژوهش‌هایی که در خارج از کشور انجام شده نیز نشان می‌دهد که کتابداران و کارکنان کتابخانه‌ها در افزایش میزان رضایت‌مندی کاربران نقش زیادی دارند و معمولاً بیشترین رضایت‌مندی مربوط به کتابداران و بیشترین عدم رضایت به عواملی مانند ناتوانی در دسترسی به منابع الکترونیکی و نبود راهنما و آموزش کافی برای استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی، عدم امکان دسترسی کافی به اینترنت، روزآمد نبودن منابع اطلاعاتی و ساعات کار کتابخانه اعلام شده است. پژوهش‌هایی که در بخش سوابق تحقیق آمده است، معمولاً به بررسی خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها پرداخته‌اند در حالی که پژوهش حاضر به خدمات

مرکز اطلاعات و مدارک علمی کشاورزی پرداخته است و چون خدمات اطلاع‌رسانی مرکز، فراتر از خدماتی است که صرفاً در کتابخانه ارائه می‌گردد و به دو شکل حضوری و غیرحضوری (خدمات از راه دور) است، بنابراین مطالعه حاضر از این جهت با مطالعات مورد اشاره در بخش سوابق تحقیق، متفاوت است. علاوه‌براین، تاکنون خدمات اطلاع‌رسانی حضوری مرکز، مورد بررسی قرار نگرفته و هدف اصلی پژوهش حاضر نیز بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از این خدمات است.

پرسش‌های اساسی پژوهش حاضر عبارتند از:

۱. مهم‌ترین انگیزه مراجعه‌کنندگان از مراجعه به مرکز چیست؟
۲. مراجعه‌کنندگان از کدام خدمات حضوری مرکز بیشترین رضایت را دارند؟
۳. کدام منابع اطلاعاتی، بیشتر مورد استفاده مراجعه‌کنندگان قرار می‌گیرد؟
۴. میزان پاسخ‌گویی منابع اطلاعاتی به نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان چگونه است؟
۵. کاربران، وضعیت دسترسی به منابع الکترونیکی (E-book, E-journal, Internet) را چگونه ارزیابی می‌کنند؟
۶. استفاده‌کنندگان، امکانات و تجهیزات فنی (رایانه، چاپگر، تکثیر و ...) موجود در مرکز را چگونه ارزیابی می‌کنند؟
۷. شرایط و امکانات فیزیکی کتابخانه (فضا، نور، هوا، آرامش، ساعات کار) تا چه میزان رضایت مراجعه‌کنندگان را فراهم می‌کند؟
۸. آیا استفاده‌کنندگان از نحوه برخورد کتابداران رضایت دارند؟
۹. آیا استفاده‌کنندگان در اغلب مراجعاتشان به مرکز، اطلاعات مورد نیازشان را بدست آورده‌اند؟

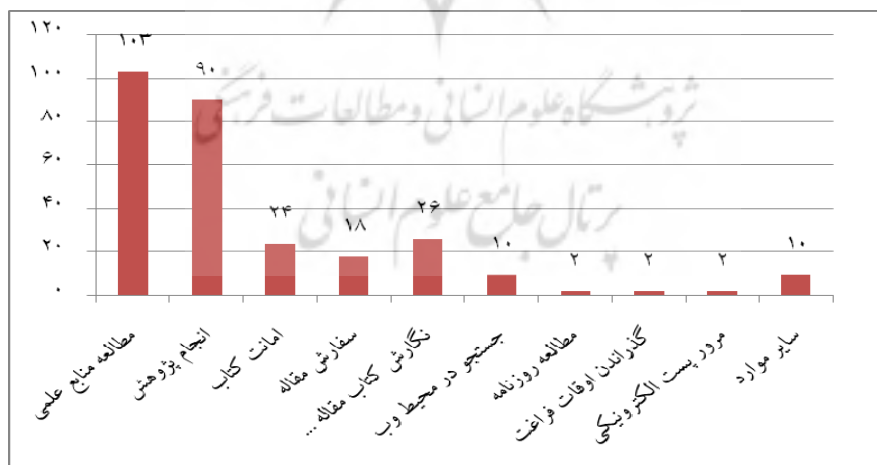
روش پژوهش

روش پژوهش پیمایشی از نوع توصیفی است و برای

پیشنهادهای آنها اعمال و پرسش‌نامه نهایی تکمیل و نهایی شد. هم‌چنین برای مشخص نمودن میزان پایایی ابزار پژوهش (پرسش‌نامه)، با استفاده از نرم‌افزار آماری اسپس پی اسپس عدد آلفای کرونباخ محاسبه و عدد ۰/۸۲۳ بدست آمد که مؤید روایی مناسب ابزار پژوهش است. پس از سنجش روایی و پایایی پرسش‌نامه، تعداد ۳۵۰ نسخه از پرسش‌نامه تکثیر و در اختیار نمونه آماری قرار گرفت که در مجموع، تعداد ۲۸۷ نسخه (۸۲ درصد) از پرسش‌نامه‌ها تکمیل و عودت گردید. اطلاعات مندرج در ۲۸۷ نسخه پرسش‌نامه تکمیلی با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و به کمک نرم‌افزار اسپس پی اسپس، مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. برای ترسیم نمودارها از نرم‌افزار اکسل استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

پرسش ۱: مهم‌ترین انگیزه مراجع‌کنندگان از مراجعه به مرکز چیست؟
نمودار ۱ در ارتباط با پرسش اساسی شماره یک تنظیم شده‌اند.



نمودار ۱. مهم‌ترین انگیزه و دلیل مراجع‌کنندگان از مراجعه به مرکز

پاسخ‌دهندگان مهم‌ترین انگیزه خود را از مراجعه به مرکز مطالعه منابع اطلاعاتی، ۹۰ نفر (۳۱/۳ درصد) انجام پژوهش و

گردآوری اطلاعات از پرسش‌نامه استفاده شده است. بر اساس وظیفه مرکز اطلاعات و مدارک علمی کشاورزی مبنی بر تأمین اطلاعات مورد نیاز پژوهشگران و کارشناسان شاغل در ستاد سازمان و ۱۱۲ مؤسسه و مرکز تابعه سازمان و هم‌چنین مراجعه‌کنندگان از دانشگاه‌ها و مؤسسات علمی-آموزشی، این مرکز روزانه ده‌ها نفر مراجعه‌کننده دارد. از آنجا که تمامی استفاده‌کنندگان خدمات حضوری، عضو کتابخانه مرکزی کشاورزی نیز هستند، جامعه آماری این پژوهش هم ۳۷۸۵ نفر اعضای کتابخانه (شامل اعضای هیأت علمی سازمان متبوع، پژوهشگران درون و برون سازمانی و کارکنان سازمان و استادان و دانشجویان دانشگاه‌ها) در نظر گرفته شد. با توجه به کثرت جامعه آماری، با استفاده از جدول موکهرجی و به روش نمونه‌گیری، تعداد ۳۵۰ نفر به عنوان جامعه آماری انتخاب شدند. برای پژوهش حاضر پرسش‌نامه‌ای حاوی ۱۴ پرسش (۱۱ پرسش بسته + ۳ پرسش باز) طراحی شد و از طریق میز امانت کتابخانه مرکزی کشاورزی در اختیار ۳۵۰ نفر از اعضای کتابخانه (جامعه آماری) قرار گرفت. به‌منظور سنجش روایی پرسش‌نامه، ابتدا پرسش‌نامه اولیه به تعداد ۲۰ نسخه تهیه و بین متخصصان حوزه اطلاع‌رسانی توزیع شد. نظرات اصلاحی و

با توجه به اطلاعات مندرج در نمودار ۱ و در پاسخ به پرسش اول پرسش‌نامه، تعداد ۱۰۳ نفر (۳۵/۹ درصد) از

۲۶ نفر (۹ درصد) نگارش کتاب و مقاله ذکر کرده‌اند. خواندن روزنامه، مرور پست الکترونیکی و گذراندن اوقات فراغت (هر سه مورد) با فراوانی ۲ به‌عنوان کمترین انگیزه مراجعه‌کنندگان ذکر شده است.

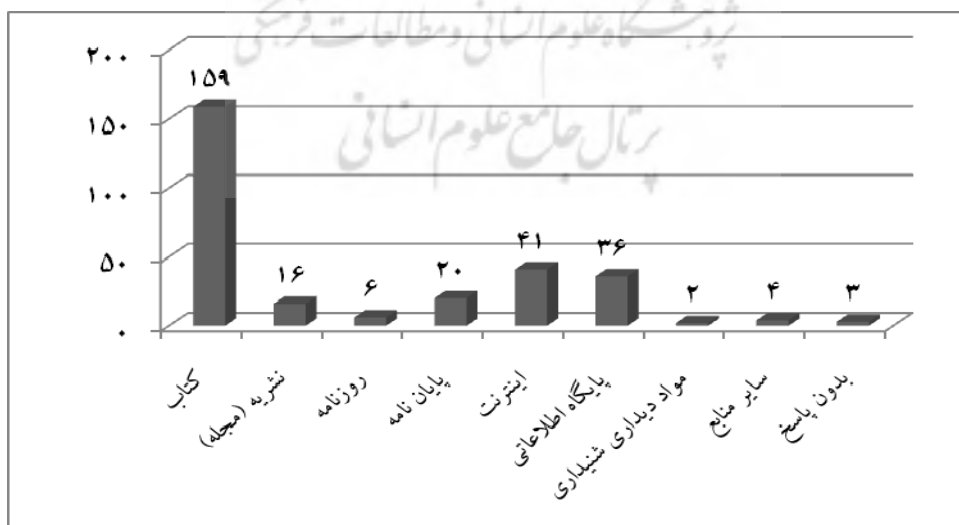
پرسش ۲: مراجعه‌کنندگان از کدام خدمات حضوری مرکز بیش‌ترین رضایت را دارند؟



نمودار ۲. میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات حضوری مرکز

بر اساس اطلاعات نمودار ۲، در پاسخ به پرسش ۲ پرسش‌نامه، خدمات کاوش در پایگاه‌های اطلاعاتی با فراوانی ۱۱۱ نفر و ۳۸/۷ درصد بیش‌ترین رضایت را ایجاد کرده است و در مراتب بعدی جست‌وجو در اینترنت با ۵۳ نفر (۱۸/۵ درصد) و میز امانت با ۴۹ نفر (۱۷ درصد) و خدمات مرجع با ۴۶ نفر (۱۶ درصد) قرار دارند. سایر موارد (شامل خدمات اطلاع‌رسانی بخش گزارش‌های نهایی و بخش پایان‌نامه‌ها) با فراوانی ۵ نفر و ۱/۷ درصد کمترین رضایت را داشته است.

پرسش ۳: کدام منابع اطلاعاتی، بیشتر مورد استفاده مراجعه‌کنندگان قرار می‌گیرد؟

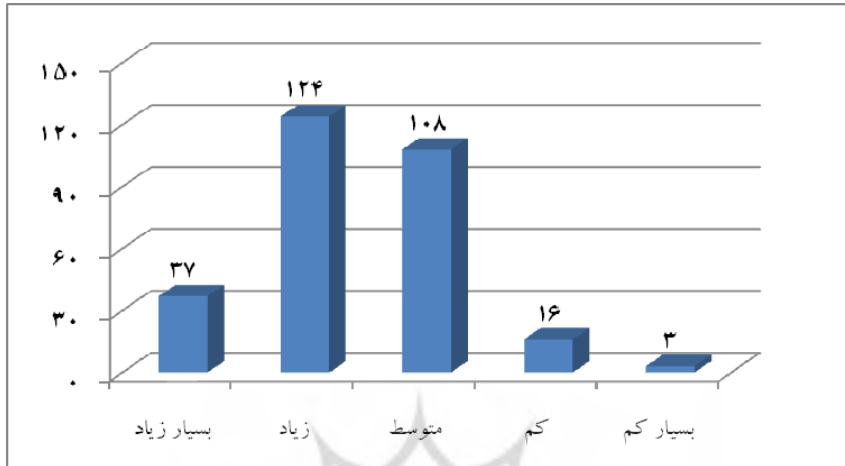


نمودار ۳. میزان استفاده از منابع اطلاعاتی موجود در مرکز

استفاده و مواد دیداری شنیداری با ۲ مورد، کمترین استفاده را داشته‌اند. تعداد ۳ نفر به این گزینه پاسخ نداده‌اند.

پرسش ۴: میزان پاسخ‌گویی منابع اطلاعاتی به نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان چگونه است؟

با توجه به اطلاعات نمودار ۳ در رابطه با پرسش شماره ۳ پرسش‌نامه، میزان استفاده از منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه، کتاب با ۱۵۹ مورد (۵۵/۴ درصد) و اینترنت با فراوانی ۴۱ و پایگاه‌های اطلاعاتی با فراوانی ۳۶، بیشترین

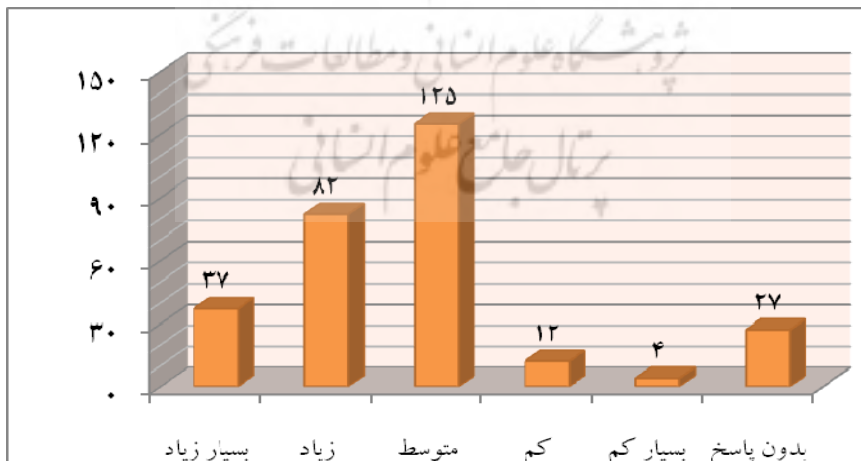


نمودار ۴. میزان پاسخ‌گویی منابع اطلاعاتی به نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان

متوسط و از نظر ۱۶ نفر کم و از نظر ۳ نفر بسیار کم، پاسخ‌گوی نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان است.

پرسش ۵: کاربران، وضعیت دسترسی به منابع الکترونیکی (E-book, E-journal, Internet) را چگونه ارزیابی می‌کنند؟

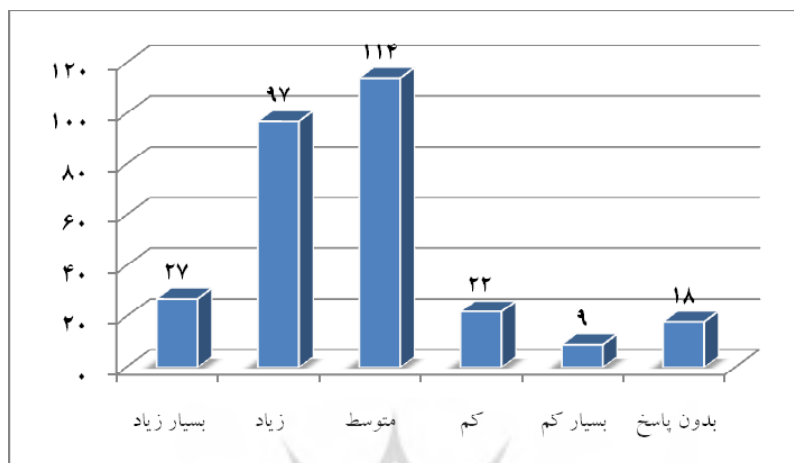
اطلاعات موجود در نمودار ۴ نشان می‌دهد که منابع اطلاعاتی موجود در مرکز از نظر ۳۷ نفر (۱۲/۹ درصد) از استفاده‌کنندگان به میزان بسیار زیاد، از نظر ۱۲۴ نفر (۴۳/۲ درصد) به میزان زیاد، از نظر ۱۰۸ نفر (۳۷/۶ درصد) به میزان



نمودار ۵. میزان رضایت استفاده‌کنندگان از وضعیت دسترسی به منابع الکترونیکی

درصد) میزان رضایت خود را زیاد و ۴۳/۵ درصد متوسط و ۱/۴ درصد بسیار کم اعلام کرده‌اند.
پرسش ۶: استفاده‌کنندگان، امکانات و تجهیزات فنی (رایانه، چاپگر، تکثیر و ...) مرکز را چگونه ارزیابی می‌کنند؟

نمودار ۵ در پاسخ به پرسش ۵ پرسشنامه تنظیم شده و نتایج حاکی از آن است که تعداد ۳۷ نفر (۱۲/۹ درصد) از استفاده‌کنندگان از وضعیت دسترسی به منابع الکترونیکی به میزان بسیار زیاد رضایت دارند. همچنین تعداد ۸۲ نفر (۲۸/۶



نمودار ۶. میزان رضایت استفاده‌کنندگان از امکانات و تجهیزات موجود در مرکز

میزان رضایت خود را زیاد اعلام کرده‌اند.
پرسش ۷: شرایط و امکانات فیزیکی کتابخانه (فضا، نور، هوا، آرامش، ساعات کار) تا چه میزان رضایت مراجعه‌کنندگان را فراهم می‌کند؟

نمودار ۶ در ارتباط با اهداف فرعی پژوهش و در پاسخ به پرسش شماره ۶ پرسشنامه، میزان رضایت استفاده‌کنندگان از امکانات و تجهیزات فنی موجود در مرکز (مانند رایانه، چاپگر، دستگاه کپی، اسکنر و ...) را نشان می‌دهد که ۱۱۴ نفر (۳۹/۷ درصد) میزان رضایت خود را متوسط و ۹۷ نفر (۳۳/۸ درصد)



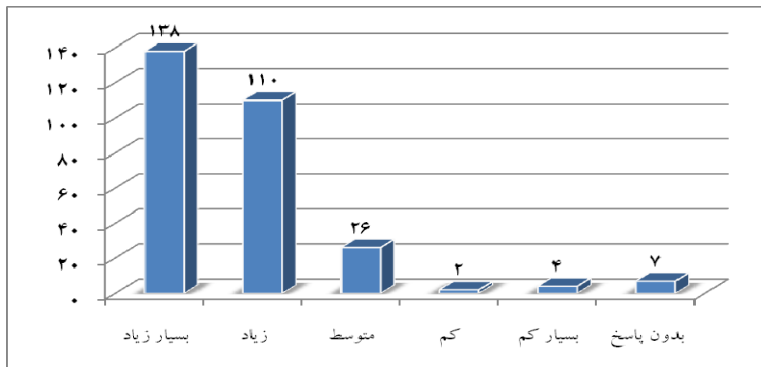
نمودار ۷. میزان رضایت از شرایط فیزیکی کتابخانه مرکزی کشاورزی

که ۶۹ نفر (۲۴ درصد) از استفاده‌کنندگان به میزان بسیار زیاد، ۱۲۰ نفر (۴۱/۸ درصد) به میزان زیاد و ۸ نفر هم به میزان

در ارتباط با اهداف فرعی پژوهش و در پاسخ به پرسش شماره ۷ پرسشنامه، داده‌های مندرج در نمودار ۷ نشان می‌دهد

پرسش ۸: آیا استفاده‌کنندگان از نحوه برخورد کتابداران رضایت دارند؟

بسیار کم از شرایط فیزیکی کتابخانه مرکزی کشاورزی که یکی از بخش‌های مورد مراجعه استفاده‌کنندگان خدمات مرکز اطلاعات و مدارک علمی کشاورزی است، رضایت دارند.

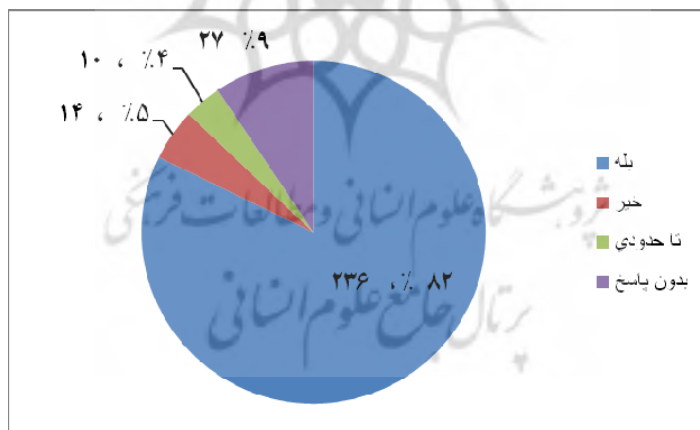


نمودار ۸. میزان رضایت استفاده‌کنندگان از نحوه برخورد کتابداران یا کارکنان مرکز

نفر به میزان متوسط و ۴ نفر به مقدار بسیار کم ابراز رضایت کرده‌اند.

پرسش ۹: آیا استفاده‌کنندگان در اغلب مراجعاتشان به مرکز، اطلاعات مورد نیازشان را به دست آورده‌اند؟

اطلاعات مندرج در نمودار شماره ۸ در رابطه با سؤال شماره ۸ پرسش‌نامه مبنی بر میزان رضایت استفاده‌کنندگان از نحوه برخورد کتابداران یا کارکنان مرکز با آنها و در ارتباط با اهداف فرعی پژوهش، نشان می‌دهد که ۱۳۸ نفر (۴۸ درصد) به مقدار بسیار زیاد، ۱۱۰ نفر (۳۸/۳ درصد) به میزان زیاد، ۲۶



نمودار ۹. دستیابی استفاده‌کنندگان به اطلاعات مورد نیازشان در مراجعه به مرکز

"بله"، ۱۴ نفر (۵ درصد) گزینه "خیر" و ۱۰ نفر گزینه "تا حدودی" را انتخاب کرده‌اند و ۲۷ نفر هم به این پرسش پاسخ نداده‌اند.

نمودار ۹ در پاسخ به پرسش شماره ۹ پرسش‌نامه، میزان رضایت استفاده‌کنندگان بر اساس دستیابی به اطلاعات مورد نیاز در اغلب مراجعاتشان به مرکز را ارزیابی می‌کند. بر اساس اطلاعات موجود ۲۳۶ نفر (۸۳ درصد) از استفاده‌کنندگان گزینه

جدول ۱. ارزیابی کلی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات حضوری مرکز

میانگین	برخورد کتابداران	شرایط فیزیکی	امکانات و تجهیزات فنی	منابع الکترونیکی	پاسخگویی به نیازها	میزان رضایت
٪۲۱/۴	٪۴۸	٪۲۴	٪۹/۴	٪۱۲/۹	٪۱۲/۹	بسیار زیاد
٪۳۶/۹	٪۳۸/۳	٪۴۱/۸	٪۳۳/۸	٪۲۸/۶	٪۴۲/۸	زیاد
٪۳۱/۱	٪۹	٪۲۵/۸	٪۳۹/۷	٪۴۳/۵	٪۳۷/۶	متوسط
٪۴/۳۴	٪۰۷	٪۳/۵	٪۷/۷	٪۴/۲	٪۵/۶	کم
٪۱/۹۴	٪۱/۴	٪۲/۸	٪۳/۱	٪۱/۴	٪۱	بسیار کم
٪۴	٪۲/۴	٪۲/۱	٪۶/۳	٪۹/۴	۰	بدون پاسخ
٪۱۰۰	٪۱۰۰	٪۱۰۰	٪۱۰۰	٪۱۰۰	٪۱۰۰	جمع

و ... با (۹ درصد)؛ مرور پست الکترونیکی (Email)، خواندن روزنامه؛ گذراندن اوقات فراغت و سرگرمی با ۲ مورد پاسخ و ۱۰۷ درصد. مواردی که به‌عنوان انگیزه مراجعه‌کنندگان ذکر شده‌اند و به‌ترتیب از بیشترین تا کمترین انگیزه مراجعه به مرکز مرتب شده‌اند، با یافته‌های پژوهشی برخی از پژوهش‌های داخلی که در سوابق پژوهش آمده است مانند پژوهش مرادمند (۱۳۸۶) مطابقت دارد. البته لازم است اشاره شود که مراجعه‌کنندگان به این مرکز را معمولاً پژوهشگران تشکیل می‌دهند و مراجعه آنها بیشتر با هدف مطالعه منابع علمی است و نه مطالعه و سرگرمی، چرا که مقوله سرگرمی در این پژوهش در کنار گذراندن اوقات فراغت ذکر شده و در محیط‌های پژوهشی، مقوله سرگرمی کمتر مدنظر مراجعه‌کنندگان است، لذا از این رو گزینه مطالعه منابع علمی بیش‌ترین بسامد را نشان می‌دهد و گزینه گذراندن اوقات فراغت و سرگرمی جزو کم بسامدترین موارد است.

بیش‌ترین رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات حضوری مرکز به ترتیب مربوط به خدمات کاوش در پایگاه‌های اطلاعاتی با ۹۳/۲ درصد، خدمات جست‌وجو در اینترنت ۹۲/۹ درصد، خدمات مرجع ۹۲ درصد، امانت کتاب ۹۰/۷ درصد و گزینه سایر موارد (شامل خدمات گزارش‌های نهایی طرح‌ها و پروژه‌های تحقیقاتی و خدمات بخش پایان‌نامه‌ها) با ۷۱/۴ درصد است. بنابراین تمامی خدمات حضوری مرکز بیش از ۷۰

بر اساس داده‌های ارائه شده در جدول شماره ۱ میزان رضایت ۲۸۷ نفر پاسخ‌دهنده درباره ۵ مورد از خدمات حضوری مرکز که پاسخ‌ها با استفاده از روش لیکرت، (از بسیار زیاد تا بسیار کم) دسته‌بندی شده‌اند، به این صورت است که در مجموع میزان رضایت ۲۱/۴ درصد از استفاده‌کنندگان بسیار زیاد، ۳۶/۹ درصد زیاد و ۳۱/۱ درصد متوسط اعلام شده است. بنابراین با توجه به اینکه بیش از دو سوم استفاده‌کنندگان (۸۹/۴ درصد) گزینه‌های بسیار زیاد، زیاد و متوسط را انتخاب کرده‌اند، می‌توان میزان رضایت جامعه استفاده‌کننده از خدمات حضوری مرکز، را قابل قبول ارزیابی کرد.

بحث و نتیجه‌گیری

مرکز اطلاعات و مدارک علمی کشاورزی با هدف شناسایی، فراهم‌آوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات علمی مورد نیاز پژوهش‌گران سازمان، شکل گرفته است. به‌منظور حصول اطمینان از اینکه آیا تاکنون این اهداف محقق شده است یا خیر، پژوهش حاضر انجام شده و نتایج ذیل بدست آمده است: از مجموع ۳۵۰ نفر جامعه آماری پژوهش تعداد ۲۸۷ نفر (۸۲ درصد) پرسش‌نامه را تکمیل و عودت داده‌اند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که مهم‌ترین انگیزه مراجعه‌کنندگان به مرکز به ترتیب عبارتند از: مطالعه منابع علمی با (۳۵/۹ درصد)؛ انجام پژوهش با (۳۱/۳ درصد)؛ نگارش کتاب، مقاله، پایان‌نامه

جست‌وجو و بازیابی اطلاعات، فراهم نبودن امکانات و تجهیزات کافی و مناسب (مانند رایانه، چاپگر و ...) در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، عدم سرعت بالای شبکه اینترنتی در سطح کشور و مواردی از این قبیل. البته باید خاطر نشان ساخت که در سال‌های اخیر وضعیت این منابع و رتبه‌بندی آنها دست‌خوش تغییر و جابه‌جایی شده است و با فراهم نمودن شرایط و امکانات مناسب می‌توان موجب افزایش رضایتمندی کاربران شد. در مورد میزان پاسخ‌گویی منابع اطلاعاتی به نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان، ۵۵/۷ درصد از پاسخ‌دهندگان، منابع اطلاعاتی را به میزان زیاد و بالاتر از حد متوسط، پاسخ‌گوی نیازهای اطلاعاتی خود ارزیابی کرده‌اند و از نظر ۶/۶ درصد از افراد میزان پاسخ‌گویی منابع اطلاعاتی به نیازهای اطلاعاتی پایین‌تر از حد متوسط (کم و بسیار کم) ارزیابی شده است. در مورد میزان رضایت از دسترسی به منابع الکترونیکی، بیش از ۵۳ درصد از پاسخ‌دهندگان میزان رضایت خود را در حد متوسط و پایین‌تر از حد متوسط (کم و بسیار کم) ارزیابی کرده‌اند. با توجه به اطلاعات موجود میزان رضایت از منابع الکترونیکی در این پژوهش و بیشتر پژوهش‌هایی که در داخل کشور انجام شده و نتایج آن در پیشینه آمده است، خیلی رضایت‌بخش نیست. در حالی که نتایج پژوهش لین (۲۰۰۸) و دانشگاه آتاباسگا (۲۰۰۴) نشان می‌دهد استفاده‌کنندگان، نحوه دسترسی به منابع الکترونیکی را رضایت‌بخش و نتایج یافته‌های مرادمند (۱۳۸۶) تا حدودی رضایت‌بخش ارزیابی نموده‌اند. در مورد میزان رضایت از شرایط و امکانات فیزیکی کتابخانه مرکزی کشاورزی که یکی از بخش‌های مهم و پر مراجعه برای استفاده‌کنندگان مرکز محسوب می‌شود امکانات موجود در این بخش مانند فضای کتابخانه، نور، صدا، صندلی، آرامش محیط و ساعات کار کتابخانه، مورد ارزیابی قرار گرفت. در نتیجه حدود ۶۶ درصد از افراد مراجعه‌کننده به مرکز، از شرایط و امکانات فیزیکی کتابخانه مرکزی کشاورزی تا حد زیاد و بسیار زیاد رضایت دارند. در رابطه با میزان رضایت از شرایط و امکانات فیزیکی کتابخانه مرکزی کشاورزی نتایج پژوهش حاضر با نتایج

درصد رضایت مراجعه‌کنندگان را فراهم نموده‌اند و از این حیث می‌توان گفت که فعالیت‌های این مرکز با توجه به اهداف و وظایفش، رضایت‌بخش بوده است. از نظر میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی، با توجه به اینکه اغلب خدمات حضوری مرکز، رضایتمندی بیش از ۷۰ درصد از مراجعه‌کنندگان را تأمین کرده است، با نتایج برخی پژوهش‌های دیگر مانند لین (۲۰۰۸)، آتاباسگا (۲۰۰۴) و مرادمند (۱۳۸۶)، مطابقت و با نتایج برخی از پژوهش‌ها مانند رئیسی (۱۳۸۶) و آقاخانی (۱۳۸۸) که حاکی از نارضایتی مراجعه‌کنندگان است، تفاوت دارد. علاوه بر این در پژوهش‌هایی مانند امامی (۱۳۸۷) خدمات امانت و مرجع بیش‌ترین رضایت را داشته‌اند، در حالی که در این پژوهش خدمات کاوش در اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی بیشترین رضایت را حاصل نموده است. از میان منابع اطلاعاتی موجود در مرکز، کتاب با اختصاص ۱۵۹ پاسخ (۵۵/۴ درصد) از مجموع پاسخ‌های درج‌شده بیشترین استفاده را نشان می‌دهد و از نظر میزان کاربرد در جایگاه اول قرار می‌گیرد. پس از آن اینترنت با (۱۴/۳ درصد) و پایگاه‌های اطلاعاتی با (۱۲/۵ درصد) در جایگاه دوم و سوم قرار می‌گیرند. کمترین استفاده مربوط به مواد دیداری شنیداری با ۲ مورد است. در اکثر مطالعات انجام شده در زمینه بررسی میزان رضایت کاربران در داخل کشور مانند خادمیان (۱۳۹۰) و از جمله پژوهش حاضر، کتاب در جایگاه نخست قرار می‌گیرد و اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی در مراتب بعدی قرار می‌گیرند. این در حالی است که نتایج پژوهش‌های خارج از کشور از جمله لین (۲۰۰۸) نشان می‌دهد که استفاده از منابع الکترونیکی (Ebook, Internet, Ejournal) در جایگاه نخست و منابع چاپی در رتبه‌های بعدی قرار می‌گیرند. در این خصوص با استناد به نتایج این پژوهش و اکثر پژوهش‌های داخلی، به نظر می‌رسد مراجعه‌کنندگان هنوز به منابع اطلاعاتی چاپی (به‌خصوص به کتاب) اعتماد و اطمینان بیشتری دارند و استفاده از منابع الکترونیکی خیلی رایج نشده است. هر چند این مسئله می‌تواند دلایل دیگری هم داشته باشد، از جمله: عدم آشنایی کاربران با شیوه‌های

پژوهش مرادمند (۱۳۸۶) و نتایج کتابخانه دانشگاهی موناخ (۲۰۰۷) هم‌خوانی بیشتری دارد. در ارتباط با نحوه برخورد کتابداران یا کارکنان مرکز با مراجعه‌کنندگان، بیش از ۸۶ درصد از مراجعه‌کنندگان نحوه برخورد کتابداران یا کارکنان مرکز را بسیار رضایت‌بخش توصیف کرده‌اند. نتایج این پژوهش با نتایج لین (۲۰۰۸) و کتابخانه دانشگاهی موناخ (۲۰۰۷) و پتینت (۲۰۰۶) هم‌خوانی و با یافته‌های پژوهشی مرادمند (۱۳۸۶) و آفاخانی (۱۳۸۸) مغایرت دارد. در رابطه با این که آیا مراجعه‌کنندگان در اغلب مراجعاتشان به مرکز، اطلاعات مورد نیازشان را به دست آورده‌اند؟ ۲۳۶ نفر (۸۲/۲ درصد) پاسخ مثبت و ۱۴ نفر (۴/۹ درصد) پاسخ منفی داده‌اند. در نتیجه بیش از ۸۲ درصد، رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان حاصل شده است.

در مجموع با استناد به یافته‌های پژوهش، که در قالب نمودار و جداول ارائه شده است و به خصوص جدول ۵ که به‌شکل جمع‌بندی، برخی از مهمترین موارد ارزیابی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات حضوری مرکز را نشان می‌دهند، می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات حضوری مرکز، با توجه به اهداف و وظایف مرکز که در ابتدای این بخش به آن اشاره شد، رضایت‌بخش و در حد قابل قبول است. مواردی هم که در این پژوهش، رضایت‌مندی کمتری داشته است، می‌تواند از طریق انجام برخی اقدامات و فراهم نمودن امکانات و شرایط لازم، افزایش یابد.

پیشنهادهایی مطابق با یافته‌های پژوهش ارائه می‌گردد:

اهداف و وظایف این مرکز که به‌عنوان مرکز تخصصی در حوزه کشاورزی و علوم وابسته محسوب می‌شود، ایجاب می‌کند که مدیران و دست‌اندرکاران مرکز به‌منظور افزایش میزان رضایت کاربران، همواره نسبت به روزآمدسازی و غنای منابع اطلاعاتی آن و هم‌چنین پویایی و به‌روزرسانی دانش کارکنان خود بکوشند. این مهم از طریق برگزاری کارگاه‌های آموزشی تخصصی، خرید یا اشتراک منابع اطلاعاتی جدید، فراهم‌ساختن امکان دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی موجود

در مرکز و فراهم‌ساختن فضای مناسب و مطلوب برای پژوهشگران، امکان‌پذیر خواهد بود.

منابع

- آفاخانی، ن.؛ امینی، ع.؛ و علی‌محمدی، ر.؛ رهبر، ن.؛ محمدی، ف.؛ و تقی‌زاده، س.؛ اسمعیلی، خ. (۱۳۸۸). بررسی میزان رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان به کتابخانه دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه. ماهنامه الکترونیکی ارتباط علمی، ۱۴(۳).
- امامی، س. (۱۳۸۷). بررسی رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه سازمان مدیریت صنعتی. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان.
- خادمیان، م.؛ خواجه‌نامقی، ا. (۱۳۹۰). شناسایی نیازهای اطلاعاتی و میزان رضایت مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. فصلنامه ملی مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۲(۴)، ۸۶-۱۰۹.
- درودی، ف. (۱۳۷۷). بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال.
- رئیسی، پ. و ابراهیمی، ع. (۱۳۸۶). میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده در سال ۱۳۸۳. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۰(۱)، ۱۲۳-۱۴۰.
- کوکبی، م.؛ مختارپور، ر. (۱۳۸۹). بررسی وضعیت و سنجش میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های حوزه‌های علمیه استان خوزستان. فصلنامه ملی مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۱(۱)، ۹۳-۱۱۲.
- لنکستر (۱۳۷۹). انتقاد لنکستر از دیدگاه‌های افراطی برخی از کتابداران در خصوص تکنولوژی و فراموشی نیازهای استفاده‌کنندگان. ترجمه داریوش علی‌محمدی. پژوهشنامه اطلاع‌رسانی، ۴(۳)
- مرادمند، ع.؛ و امیری، م. ر. (۱۳۸۶). بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز. علوم و فناوری اطلاعات، ۲۳(۱ و ۲).
- نعمتی‌انارکی، ل.؛ اباذری، ز. (۱۳۸۹). آموزش حضوری و غیرحضوری دانشجویان کتابداری و اطلاع‌رسانی در ایران:

survey 2007. Retrieved February 2, 2008, from
MONASH University Library,
<http://www.lib.monash.edu.au/reports/survey-customer/2007/>.
Patient, S., (2006). Local Experience With user
satisfaction Surveys in Academic Libraies,
Available at: www.arl.org.

مطالعه تطبیقی. فصلنامه ملی مطالعات کتابداری و سازماندهی
اطلاعات. ۲۱ (۴) (ش پایبی ۸۴)، ۶-۲۱.

Athabasca University (2004), Report of Athabasca
university Library usage and student
satisfaction, Institutional studies.

Lin, Maurice B. (2008). *Academic library
Managment; Institue of advanced legal studies
school of advanced study University of London
(IALS)*. London: The library Association.

Monash University Library (2007). Library users

