

بررسی میزان رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی پردیس  
دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران از پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی  
موجود در وبسایت دانشگاه تهران

محمد رضا پورداداش سنگده (نویسنده مسئول)

کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و مسئول کتابخانه دانشکده فنی کاسپین پردیس دانشکده‌های  
فنی دانشگاه تهران؛ pordadash@ut.ac.ir

دکتر فاطمه فهیم نیا

استادیار دانشکده علوم تربیتی دانشگاه تهران؛ Fahimnia@ut.ac.ir

تاریخ دریافت: ۸۸/۱۱/۹ تاریخ پذیرش: ۸۹/۳/۱۱

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر به بررسی میزان رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران از پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی موجود در وبسایت دانشگاه تهران می‌پردازد. **روش:** روش پژوهش از نوع پیمایشی است. برای گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه بین ۳۳۵ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران توزیع گردید که در مجموع ۲۵۵ پرسش‌نامه تکمیل و برگشت داده شد.

**یافته‌ها:** نتایج حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که ۹۸/۷۹ درصد دانشجویان کارشناسی ارشد و ۷۱/۸۶ درصد دانشجویان دکتری پاسخگوی پرسش‌های پژوهش بودند و بطور میانگین به ترتیب بیش از ۴۳ درصد به مقدار «متوسط»، ۲۷ درصد به مقدار «زیاد»، ۱۹ درصد به مقدار «کم»، ۶ درصد به مقدار «خیلی کم» و ۳ درصد به مقدار «خیلی زیاد» از پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی موجود در وبسایت دانشگاه تهران رضایت دارند.

**واژه‌های کلیدی:** رضایت‌مندی، پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی، پردیس دانشکده‌های فنی، دانشگاه تهران، دانشجویان تحصیلات تکمیلی.

## 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 اندازه‌ی کافی «خوب» است، نباید موجب این شود که یک سازمان به بهبود بخشی یا چالش درونی خود نپردازد. ادامه‌ی بهبود بخشی یا پیشرفت، راهی برای زندگی بشریت می‌باشد.

رشد تفکر توجه به استفاده‌کننده (مشری - مداری)<sup>۱</sup> در دهه‌ی ۱۹۷۰، استفاده‌کنندگان کالا و خدمات را به مشاهده‌ی نقادانه‌تر 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 باز می‌گردد و بر مبنای «نزدیکی اهداف وی با نتایج مورد انتظار او از تصمیمی که اتخاذ می‌کند» صورت می‌پذیرد. (موسوی شوشتری، ۱۳۸۱).

به نظر لنکستر کارآیی خدمات مرجع تا حد زیادی به برآوردن خواسته‌های استفاده‌کنندگان بستگی دارد و خدمات عمومی کتابخانه در نهایت بایستی برحسب میزان رضایت استفاده‌کننده ارزیابی شود (لنکستر<sup>۲</sup>، ۱۹۸۸). روشن است که برای چنین ارزیابی، دست‌اندرکاران کتابخانه با برقرار نمودن ارتباط تنگاتنگ با جامعه‌ی استفاده‌کننده، از علایق، فعالیت‌ها و نیازهای اطلاعاتی آنان آگاه شوند، و از این آگاهی برای رفع نیازها و خواسته‌های استفاده‌کنندگان، برطرف کردن کاستی‌ها و بالا بردن کارآیی کتابخانه بهره‌جویند.

در جهانی که تمامی عملکرد کتابخانه‌ها تحت تأثیر مجموعه‌ی جدیدی از تحلیل‌ها و ارزیابی‌ها است، اصول، اهداف و عملکردهای کتابخانه می‌تواند به عنوان پایه‌ای برای ارزیابی استفاده شود (نیکلاس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱). پژوهش‌هایی که به

بررسی رضایتمندی استفاده‌کنندگان پرداخته‌اند، سه ارتباط ذهنی مهم را آشکار نموده‌اند.

۱. رضایتمندی تابعی است از انتظارات فرد، عملکرد ادراک شده و عدم تأیید عملکرد.

۲. میل به استفاده‌ی مجدد، تابع رضایت استفاده‌کننده است.

۳. انتخاب و گزینش یک سازمان از طرف استفاده‌کننده تابع انتظارات و تصمیم او به استفاده‌ی مجدد است.

این ارتباطات در یک مدل ذهنی به نام مدل رضایتمندی بر پایه‌ی «رفتار تکرار مصرف»، نظام‌مند شده‌اند. این مدل پویاست و بر رضایتمندی همچون تعیین‌کننده‌ی ابتدایی «رفتار مصرف مجدد» یا «استفاده‌ی مجدد» می‌نگرد.

بدیهی است که میزان رضایت استفاده‌کنندگان به کیفیت خدمات ارائه شده بوسیله 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 هزینه‌ی معقول فراهم آورد (یونسکو، ۱۳۶۵) و این یعنی در نظر گرفتن مطلوبیت‌های ذهنی مؤثر بر فرآیندهای تصمیم‌گیری استفاده‌کننده.

کتز<sup>۴</sup> (۱۹۸۹) به نقل از برگس<sup>۵</sup> برای هر کتابخانه ۳ وظیفه‌ی عمده مشخص می‌کند:

۱. تأمین حداکثر امکان استفاده از کتابخانه.

۲. تأمین رضایت استفاده‌کنندگان.

۳. کشف علل عدم استفاده از کتابخانه.

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 در برگیرنده‌ی ارتباط میان کتابخانه و مردمی است که خدمات در رابطه با آنهاست. نحوه‌ی آگاهی کتابخانه از مراجعانش به وضوح بر روی ماهیت

خدماتی که آنها ارائه می‌دهند، اثر می‌گذارد. وقتی کتابخانه و کاربرانش، 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 موضوع‌های مطرح برای مراجعان و بکارگیری این اطلاعات برای بهبود ارائه‌ی خدمات، شاهد چالش‌هایی می‌باشیم.

بررسی استفاده‌کنندگان با ارزش‌تر از سایر بررسی‌ها می‌باشد. «بررسی استفاده‌کنندگان باعث ایجاد معیارهایی در زمینه نوع خدمات واقعاً دریافت شده‌ی آنها می‌شود. به دلیل اهمیت این معیارها، کتابخانه‌ها باید هر چند سال یکبار به چنین بررسی‌هایی بپردازند» (گلدهور، ۱۹۶۸). بهترین انگیزه برای شروع بررسی استفاده‌کنندگان این نکته می‌باشد که کتابخانه‌ها، مؤسسات خدماتی هستند و خدمات بهتر در صورتی ارائه خواهد شد که ماهیت و نیازهای مراجعه‌کنندگان شناخته شود. به نظر وی برای ارائه‌ی خدمات کارآمد بایستی توجه مشابه و یکسانی به استفاده‌کنندگان و منابع داشته باشیم (مارتین، ۱۹۷۶).

با توجه به این مقدمات، از آنجا که پایگاه‌های اطلاع‌رسانی تخصصی یا منابع علمی الکترونیکی، تنها بخش مهمی از عرضه‌های کتابخانه‌های دانشگاهی و مراکز اطلاع‌رسانی را تشکیل می‌دهد، ارزیابی میزان رضایتمندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از منابع و پایگاه‌های اطلاع‌رسانی تخصصی به روش پیمایشی همواره یکی از محورهای اصلی پژوهش‌ها در حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی بوده است، تا مشخص شود که 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 بوسیله استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه انجام می‌گیرد یکی از راه‌های قابل اعتماد در به دست آوردن اطلاعاتی است که نشان‌دهنده‌ی کیفیت کار سیستم، بازدهی آن و در نتیجه موفقیت در اجرای آن یکی از وظایف اصلی مرکز می‌باشد. به همین دلیل پژوهشی با عنوان بررسی میزان رضایتمندی

دانشجویان تحصیلات تکمیلی پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران از پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی موجود در وب‌سایت دانشگاه تهران انجام شد.

#### تعریف عملیاتی اجزای مساله

پردیس: در این پژوهش منظور از پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران شامل نه دانشکده‌ی مهندسی برق و کامپیوتر، عمران، نقشه‌برداری، شیمی، معدن، مکانیک، متالوژی و مواد، صنایع و کاسپین (چوکا) و یک گروه تحصیلی علوم پایه می باشد.

پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی: منظور از پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی پایگاه‌هایی است که دانشگاه تهران به منظور روز آمد نگه داشتن و استفاده‌ی آنلاین (پیوسته) کاربران، پژوهشگران، اساتید و دانشجویان خود اقدام به خرید آنها کرده و در وبگاه دانشگاه تهران نیز قابل جست و جو می‌باشد (برای مثال Science Direct, Springer و ...). اسامی پایگاه‌های مورد نظر نیز در پیوست وجود دارد.<sup>۱</sup>

دانشجویان تحصیلات تکمیلی: دانشجویان پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران در مقطع تحصیلات تکمیلی شامل ده رشته کارشناسی ارشد و ده رشته دکترای تخصصی و هر رشته با گرایش‌های مختلف مشغول تحصیل می باشند. میزان رضایت: میزان رضایت در دستیابی به منابع اطلاعاتی، رضایت از سرعت اینترنت، ساعات استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی مورد نظر می باشد.

#### پرسش‌های اساسی پژوهش

در این پژوهش سعی شده تا به پرسش‌های اساسی زیر پاسخ داده شود:

۱. دانشجویان تحصیلات تکمیلی پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران به چه منظوری از پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی دانشگاه تهران استفاده می کنند؟
۲. دانشجویان مورد بررسی از کدام پایگاه و بانک‌های اطلاعاتی موجود در دانشگاه تهران استفاده بیشتری می کنند؟

۳. پایگاه‌های اطلاع‌رسانی تخصصی موجود در سایت دانشگاه تهران تا چه حد پاسخگوی نیاز تحقیقاتی و آموزشی کاربران می‌باشد؟

۴. بطور کلی دانشجویان مورد بررسی تا چه میزان از پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی دانشگاه تهران رضایت دارند؟

#### هدف و فایده پژوهش

هدف اصلی پژوهش حاضر تعیین میزان رضایتمندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران از ۲۵ پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی موجود در وبگاه دانشگاه تهران می‌باشد.

فایده پژوهش: فایده پژوهش حاضر، شناسایی پر استفاده‌ترین و کم استفاده‌ترین پایگاه‌های اطلاعاتی مورد پژوهش؛ کشف مهم‌ترین دلایل استفاده و عدم استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی؛ میزان پاسخگویی پایگاه‌های مورد بررسی به نیازهای دانشجویان؛ هدف استفاده و میزان رضایتمندی کاربران در استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی است و همچنین بررسی مشکلات دانشجویان در حین بازیابی اطلاعات از پایگاه‌های اطلاعاتی است.

ضرورت پژوهش: پایگاه‌های اطلاعاتی در پژوهش‌های دانشگاهی و در فرآیند پیشرفت علمی دانشگاهیان سهم عمده ایفا می‌کند بنابراین، ضروری است که میزان رضایت کاربران از پایگاه‌های اطلاعاتی علمی مورد بررسی قرار گیرد.

#### روایی<sup>۹</sup> و پایایی<sup>۱۰</sup> پرسش‌نامه

یکی از مراحل مهم در پیشرفت تحقیقات کتابداری، ابداع وسیله‌ای است که در آن متغیرهای کیفی به گونه‌ای اندازه پذیر تعریف شده باشند (دیانی، ۱۳۸۷). در پژوهش حاضر برای سنجش روایی ابزار اندازه‌گیری، از روایی صوری استفاده شده است). به این منظور، پس از طرح سؤال‌ها، پرسشنامه را به ده نفر از

متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، تعدادی از دانشجویان تحصیلات تکمیلی، استاد راهنما و مشاور ارائه نموده، تا در صورت عدم وجود روایی کلمات یا عباراتی که باعث بروز مشکل می‌شدند، اصلاح و یا حذف گردند و نتیجه این که پرسش‌نامه‌ی پژوهش پس از رفع نواقص از روایی نسبتاً بالایی برخوردار شد. بنابراین روایی ابزار پژوهش حاضر صوری می‌باشد. به منظور سنجش پایایی پرسش‌نامه، از روش محاسبه "آلفای کرونباخ" که اعتبار و اعتماد علمی پرسشنامه‌ها می‌باشد، استفاده شده که میزان (۸۵/۷۱ درصد) حاکی از پایایی مناسب پرسشنامه می‌باشد.

#### جامعه آماری، نمونه و روش اجرای پژوهش

جامعه مورد مطالعه در این پژوهش طبق آمار معاونت آموزشی پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران ۲۵۶۱ نفر می‌باشد. که مشخصات آن در جدول شماره ۱ آمده است.

در این پژوهش هر دانشکده یا گروه مهندسی یک طبقه محسوب می‌شود بدین ترتیب روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای<sup>۱۵</sup> می‌باشد و با توجه به اینکه کل جامعه آماری (مادر) پژوهش حاضر ۲۵۶۱ نفر می‌باشد، بر اساس جدول مورگان برای این تعداد افراد، نمونه آماری باید ۳۳۵ نفر باشد، در نتیجه برای تعیین طبقات به منظور نزدیک کردن جامعه نمونه، حدود ده درصد از هر طبقه می‌توانست پژوهشگر را به این تعداد نزدیک نماید، بنابراین پس از توزیع ۳۳۵ پرسش‌نامه، ۲۵۵ نفر پرسش‌نامه را عودت دادند و بر اساس (جدول شماره ۱) جامعه نمونه آماری انتخاب گردید. در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات و انجام تحقیق از پرسشنامه‌ی منظم یا بسته<sup>۱۶</sup> که مشتمل بر ۴۰ پرسش با طیف لیکرت بوده، استفاده شده است.

## یافته‌ها

جدول ۱. توزیع فراوانی نسبی و درصد پاسخگویی جامعه آماری مورد پژوهش به تفکیک دانشکده/گروه مهندسی.

گروه مهندسی دانشکده	کارشناسی ارشد	دکتری	جمع
تعداد	درصد	تعداد	درصد
برق و کامپیوتر	۵۲	۱۸	۷۰
عمران	۴۰	۱۰	۵۰
نقشه برداری	۱۰	۲	۱۲
شیمی	۳۰	۶	۳۶
معدن	۱۲	۲	۱۴
مکانیک	۲۲	۷	۲۹
متالورژی و مواد	۲۰	۴	۲۴
علوم پایه	۵	-	۵
صنایع	۱۵	-	۲۲
جمع	۲۰۶	۴۹	۲۵۵

جدول ۱ نشان می‌دهد که ۹۸/۷۹ درصد دانشجویان کارشناسی ارشد و ۷۱/۸۶ درصد دانشجویان دکتری، پاسخگوی پرسش‌های پژوهش بودند و نتایج به دست آمده در این جدول نشان می‌دهد که در مقطع کارشناسی ارشد، دانشکده/گروه مهندسی علوم پایه با ۲۰ درصد، دانشکده/گروه مهندسی صنایع با ۹/۴۳ درصد، دانشکده/گروه مهندسی معدن در مقطع کارشناسی ارشد با ۱۰ درصد در پاسخگویی بالاترین میزان را به نسبت دانشجویان به خود اختصاص دادند.

پاسخ به پرسش اول، در این راستا جدول شماره ۲ نشان می‌دهد که هدف دانشجویان در استفاده از پایگاه‌های مورد پژوهش در مقطع کارشناسی ارشد، بیشتر برای نوشتن پایان‌نامه به میزان ۲۵/۱۸ درصد، تدوین مقالات علمی ۱۸/۴۰ درصد و انجام تکالیف درسی ۱۶/۴۶ درصد است و دانشجویان مقطع دکتری نیز به ترتیب برای نوشتن پایان‌نامه، تدوین مقالات علمی، پاسخ به سئوالات علمی



و گرفتن اطلاعات و اخبار جدید از پایگاه‌های مورد پژوهش استفاده می‌کنند

جدول ۲. توزیع درصد فراوانی و هدف استفاده دانشجویان تحصیلات تکمیلی از پایگاه‌های مورد پژوهش به تفکیک مقطع تحصیلی.

دکتری		کارشناسی ارشد		هدف استفاده از پایگاه اطلاعاتی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۲۴/۴۸	۱۲	۲۵/۱۸	۵۲	نوشتن پایان نامه
۸/۱۶	۴	۱۲/۵۹	۲۶	بررسی مقالات ارزشیابی شده در ISI
۸/۱۶	۴	۱۶/۴۶	۳۴	انجام تکالیف درسی
۱۲/۲۴	۶	۱۲/۱۹	۲۵	پاسخ به سئوالات علمی
۲۰/۴۰	۱۰	۱۸/۴۰	۳۸	تدوین مقالات علمی
۸/۱۶	۴	۴/۸۴	۱۰	میزان ارجاعات به مقالات ISI
۱۲/۲۴	۶	۶/۲۹	۱۳	گرفتن اطلاعات و اخبار جدید
۶/۱۲	۳	۱/۳۲	۲	سایر موارد
۹۹/۹۶	۴۹	۹۷/۲۷	۲۰۰	کل

بر اساس نتایج به دست آمده از این تحقیق، میانگین کلی مهم‌ترین هدف دانشجویان تحصیلات تکمیلی در استفاده از پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی موجود در سایت دانشگاه تهران، به ترتیب: نوشتن پایان نامه ۲۳ درصد، تدوین مقالات علمی ۱۹/۵۳ درصد می‌باشد. و سایر موارد در اهمیت پایین تری قرار دارد. در پاسخ به پرسش دوم پژوهش جدول ۳ به تفکیک مقاطع تحصیلی و (نمودار ۱) میانگین کلی میزان استفاده دانشجویان تحصیلات تکمیلی پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران از پایگاه‌های اطلاعاتی مورد پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۳ نشان می‌دهد که دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد به ترتیب از پایگاه‌های: Elsevier Science با میانگین ۷۱/۰۱ درصد، Springer ۴۵/۵۵ درصد، ISI Journal Citation Reports ۲۴/۰۴، بیشتر استفاده می‌کنند. دانشجویان مقطع دکتری به ترتیب از پایگاه‌های: Elsevier Science ۸۸/۸۸

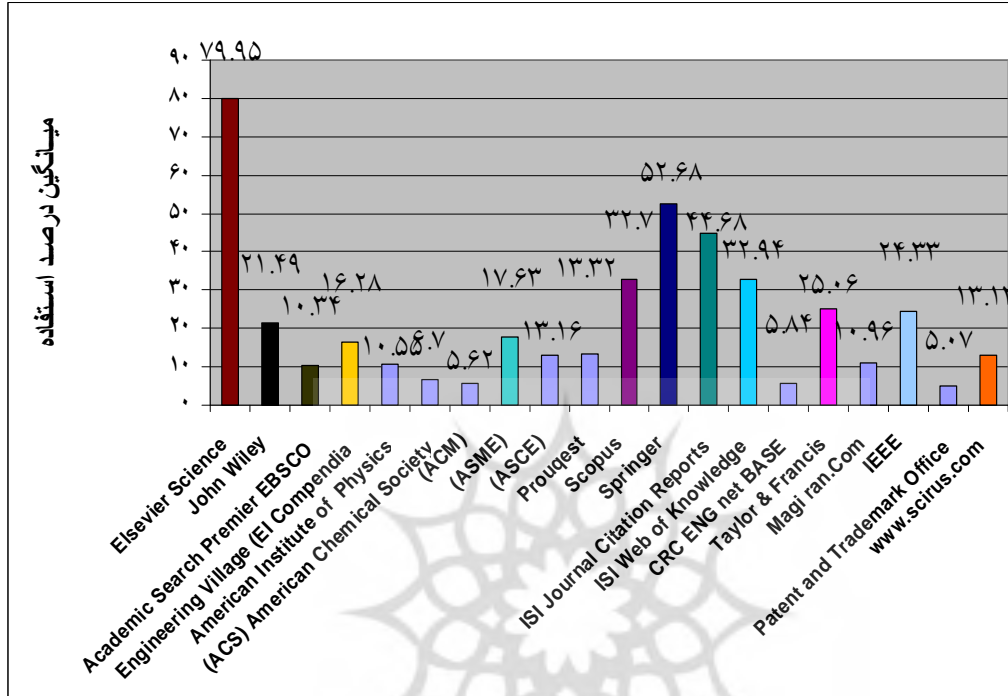
درصد، ISI Journal Citation Reports ۶۵/۳۲ درصد استفاده بیشتری می‌کنند و سایر پایگاه‌ها در مرتبه پایین‌تری قرار دارند.

جدول ۳. توزیع فراوانی میانگین کلی میزان استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی بوسیله دانشجویان تحصیلات تکمیلی پردیس دانشکده‌های فنی به تفکیک مقطع تحصیلی.

میانگین کلی درصد استفاده‌ی دانشجویان		پایگاه‌های اطلاعاتی	
دکتری	کارشناسی ارشد	تعداد	درصد
		تعداد	درصد
		۱۶	۷/۹۲
		۷	۳/۴۰
		۲۵	۱۲/۳۳
		۱۴	۶/۷۰
		۱۷	۸/۱۶
		۸	۳/۹۶
		-	-
		۱۱	۵/۲۷
		۱	۰/۲۷
		۶	۲/۹۶
		۱۴۶	۷۱/۰۱
		۳۱	۱۵/۰۸
		۵	۲/۵۲
		۳۷	۱۸/۲۰
		۴۹	۲۴/۰۴
		۱۹	۹/۲۳
		۲۵	۱۲/۵۲
		۲۱	۱۰/۵۱
		۱۴	۶/۸۲
		۲	۰/۸۳
		۴۱	۲۰/۰۱
		۹۳	۴۵/۵۵
		۴	۱/۸۳
		۲۲	۱۰/۷۹
		۱۸	۹/۱۲

همچنین نتایج به دست آمده حاکی از آن است که در میزان استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی دانشگاه تهران میان دو مقاطع بالا تفاوت قابل ملاحظه‌ای وجود دارد.

نمودار ۱. توزیع فراوانی و میانگین کلی درصد میزان استفاده دانشجویان تحصیلات تکمیلی پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران از پایگاه‌های اطلاعاتی مورد پژوهش



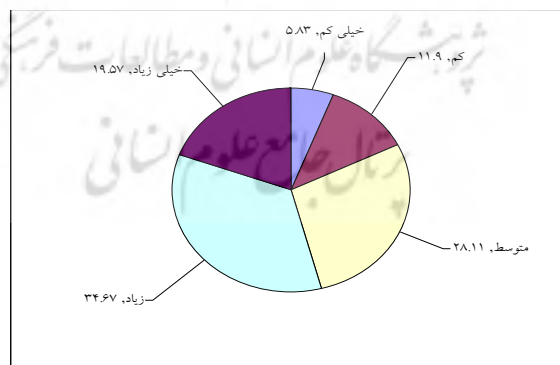
بیشترین استفاده از ۲۵ پایگاه‌های اطلاعات علمی دانشگاه تهران بوسیله دانشجویان تحصیلات تکمیلی پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران با میانگین کلی به دست آمده از دانشکده‌ها یا گروه مهندسی، به ترتیب Elsevier ۷۹/۹۵ درصد، Springer ۵۲/۶۸ درصد، ISI Journal Citation Report ۴۴/۶۸ درصد، Taylor & Francis ۲۵/۰۶ درصد، IEEE ۲۴/۳۳ درصد، John Wiley ۲۱/۴۹ درصد، ISI Web of Knowledge ۳۲/۹۴ درصد، Scopus ۳۲/۷ درصد، Taylor & Francis ۲۵/۰۶ درصد، ASME ۱۷/۶۳ درصد، Prouquest ۱۳/۳۲ درصد و (ASCE) ۱۳/۱۶ درصد است و سایر پایگاه‌ها در مرتبه پایین تر قرار گرفته‌اند.

جدول شماره ۴، میزان پاسخگویی پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی دانشگاه تهران به نیاز پژوهشی و آموزشی کاربران را با تفکیک مقطع تحصیلی بیان می‌کند.

جدول ۴. درصد فراوانی نسبی میزان پاسخگویی پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی دانشگاه تهران به نیاز پژوهشی و آموزشی کاربران به تفکیک مقطع تحصیلی.

دکتری		کارشناسی ارشد		پاسخ گزینه ها
تعداد	درصد	تعداد	درصد	
۱۲/۲۲	۶	۲۲/۳۳	۴۶	خیلی زیاد
۱۵/۰۴	۷	۳۷/۸۶	۷۸	زیاد
۲۸/۳۴	۱۴	۲۴/۷۵	۵۱	متوسط
۳۶/۸۳	۱۸	۱۰/۰۴	۲۰	کم
۷/۱۹	۴	۵/۳۳	۱۱	خیلی کم
۹۵/۵۲	۴۹	۱۰۰	۲۰۶	کل

در پاسخ به پرسش سوم، یافته های جدول شماره ۴ نشان می دهد، دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد به ترتیب نزدیک به ۳۸ درصد گزینه «زیاد»، حدود ۲۴ درصد گزینه «متوسط»، بیش از ۲۲ درصد گزینه «خیلی زیاد» و بیش از ۱۰ درصد گزینه کم و ۵ درصد نیز گزینه «خیلی کم» را پاسخ دادند. در صورتی که در پاسخ به این پرسش، دانشجویان مقطع دکتری به ترتیب نزدیک به ۳۶ درصد گزینه «کم»، بیش از ۲۸ درصد گزینه «متوسط»، ۱۵ درصد گزینه «زیاد»، بیش از ۷ درصد گزینه «خیلی کم» و ۶ درصد گزینه «خیلی زیاد» را ارزیابی نمودند. با این توصیف بین دو مقاطع مورد پژوهش تفاوت قابل توجهی وجود دارد.



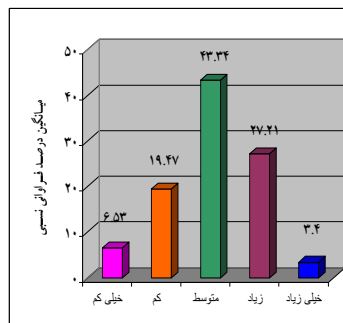
نمودار ۲. میانگین کلی درصد فراوانی نسبی پاسخگویی پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی موجود در وبگاه دانشگاه تهران به نیازهای پژوهشی و آموزشی کاربران مورد پژوهش

در پاسخ پرسش سوم نتایج نمودار شماره ۲ نشان می‌دهد که کاربران مورد بررسی به بطور میانگین به ترتیب، بیش از ۳۴ درصد گزینه «زیاد»، ۲۸ درصد گزینه «متوسط»، ۱۹ درصد گزینه «خیلی زیاد»، نزدیک به ۶ درصد گزینه «خیلی کم» و ۱۱ درصد گزینه «کم» را پاسخ دادند. پاسخ پرسش چهارم پژوهش در پاسخ به این به پرسش که بطور کلی تا چه میزان از پایگاه اطلاع‌رسانی دانشگاه تهران رضایت دارید؟

جدول ۵. درصد فراوانی میزان رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی پردیس دانشکده‌های فنی از پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی دانشگاه تهران به تفکیک مقطع تحصیلی

دکتری		کارشناسی ارشد		پاسخ گزینه
تعداد	درصد	تعداد	درصد	
۸/۱۶	۲	۳/۴۷	۷	خیلی زیاد
۲۶/۵۳	۱۳	۲۷/۲۹	۵۶	زیاد
۳۴/۶۹	۱۷	۵۱/۲۷	۱۰۶	متوسط
۲۴/۴۸	۱۲	۱۲/۶۴	۲۶	کم
۸/۱۶	۴	۵/۳	۱۱	خیلی کم
۹۹/۹۷	۴۸	۹۹/۹۷	۲۰۶	کل

در پاسخ به پرسش پنجم، مطابق جدول شماره ۵، دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد به ترتیب به میزان ۵۱/۲۷ درصد به میزان «متوسط»، ۲۷/۲۹ درصد به میزان «زیاد»، ۱۲/۶۴ درصد به میزان «کم»، ۵/۳ درصد به میزان «خیلی کم» و نیز ۳/۴۷ درصد به میزان «خیلی زیاد» رضایت خود را از پایگاه‌های اطلاع‌رسانی بیان نمودند. در صورتی که در پاسخ به این پرسش، دانشجویان مقطع دکتری به ترتیب به میزان ۳۴/۶۹ درصد به میزان «متوسط»، ۲۶/۵۳ درصد به میزان «زیاد»، ۲۴/۴۸، به میزان «کم»، ۸/۱۶ درصد به میزان «خیلی کم» و ۸/۱۶ درصد به میزان «خیلی زیاد» از پایگاه‌های مورد پژوهش رضایت دارند.



نمودار ۳. میانگین کلی میزان رضایت دانشجویان پردیس دانشکده های فنی دانشگاه تهران از پایگاه های اطلاع رسانی دانشگاه تهران.

چنانچه از یافته‌های نمودار ۳ استنباط می‌شود، دانشجویان پردیس دانشکده‌های فنی از پایگاه اطلاع رسانی دانشگاه تهران بطور میانگین به ترتیب بیش از ۴۳ درصد به مقدار «متوسط»، ۲۷ درصد به مقدار «زیاد»، ۱۹ درصد به مقدار «کم»، ۶ درصد به مقدار «خیلی کم» و ۳ درصد به مقدار «خیلی زیاد» رضایت دارند.

#### نتیجه‌گیری

از انواع اطلاعات موجود در پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی موجود در سایت دانشگاه تهران استفاده‌های گوناگونی می‌شود. مهم‌ترین اهداف کاربران (دانشجویان تحصیلات تکمیلی) در استفاده از آن‌ها، بیشتر به منظور نوشتن پایان‌نامه و تدوین مقالات علمی است و از این‌رو به کاوش در پایگاه‌های اطلاعاتی می‌پردازند؛ سایر گزینه از اهمیت چندانی برخوردار نمی‌باشند و یا از درجه پایین‌تری برخوردار است. به منظور تعیین میزان استفاده از پایگاه اطلاع‌رسانی بوسیله جامعه مورد پژوهش نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد بیشترین استفاده را به ترتیب از پایگاه‌های Elsevier Science و Springer دارند و از پایگاه‌های دیگر استفاده کمتری می‌کنند.

دانشجویان مقطع دکتری به ترتیب از پایگاه‌های: Elsevier Science و ISI Journal Citation Reports، استفاده می‌کنند و سایر پایگاه‌ها در مرتبه پایین‌تری قرار دارند. میانگین کلی بیشترین استفاده از ۲۵ پایگاه‌های اطلاعات علمی دانشگاه تهران بوسیله دانشجویان تحصیلات تکمیلی پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران، به ترتیب Elsevier، Springer، ISI Journal Citation Report، ۴۴/۶۸ درصد، ISI Web of Knowledge، Scopus، Taylor & Francis، IEEE، John Wiley، ASME (ASME) Prouddest و (ASCE) می‌باشد. و کمترین استفاده بوسیله دانشجویان این مقاطع از پایگاه‌های مورد پژوهش به ترتیب از پایگاه‌های: Gale، CABI و سایر پایگاه‌های ذکر نشده در متن بالا می‌باشد. این نتایج، با نتایج پژوهش آتلیگان و بایرام (۲۰۰۶) که پر استفاده‌ترین پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته به ترتیب: ISI، Ebsco و Science Direct، و نتایج تحقیق سلمانی ندوشن (۱۳۸۶) که نشان داد پایگاه اطلاعاتی Science Direct بیشتر از سایر پایگاه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد، مطابقت دارد.

بطور کلی پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی دانشگاه تهران در حد نسبتاً خوبی پاسخگوی نیاز پژوهشی و آموزشی دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد می‌باشد. در حالی که این پایگاه در حد نسبتاً پایینی پاسخگوی نیازهای تحقیقاتی و آموزشی دانشجویان مقطع دکتری است.

پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی

پس از بررسی نتایج حاصل از این پژوهش، برای بهبود کیفیت خدمات به کاربران کتابخانه‌های دانشگاه‌ها موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

۱. بررسی میزان رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از پایگاه‌های اطلاعاتی تحت وب دانشگاه تهران در سایر پردیس‌های دانشگاه تهران و سایر دانشکده‌ها.

۲. بررسی میزان رضایت‌مندی اعضای هیأت علمی کشور از پایگاه‌های اطلاعاتی

مورد استفاده.

۳. راهکارهای ارتقای چگونگی استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی در پردیس‌های دانشگاه تهران.

۴. امکان سنجی اشتراک منابع اطلاعاتی در میان پردیس‌های مختلف دانشگاه تهران در دسترسی به پایگاه‌های مختلف دانشگاه.

#### پی نوشت‌ها

<sup>1</sup>. Patron-Oriented

<sup>2</sup>. Lancaster

<sup>3</sup>. Nicholas

<sup>4</sup>. Katz

<sup>5</sup>. Burgs

<sup>6</sup>. Goldhor

<sup>7</sup>. Martin

<sup>8</sup>. Ranganathan

<sup>9</sup>. Dugan , Atilgan & Ozlem , Bayram

<sup>10</sup>. Scientific Databases section

<sup>۱۱</sup>. دانشگاه تهران این پایگاه‌ها را با عنوان "پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی" به کار برده است، پس در این پایان

نامه هر جا به پایگاه‌های اطلاعاتی اشاره شده است منظور پایگاه اطلاع‌رسانی تخصصی پژوهش حاضر می‌باشد.

<sup>12</sup>. <http://www.azadbakht.com>

<sup>13</sup>. Validity

<sup>14</sup>. Reliability

<sup>15</sup>. Stratified random sample

<sup>16</sup>. structured or closed questionnaire

<sup>17</sup>. Strutz, Elizabeth

<sup>18</sup>. Townley & Boberg

<sup>19</sup>. Lin , Maurice B.

#### منابع

پاول، رونالد.ار. (۱۳۷۹). *روشهای اساسی پژوهش برای کتابداران*. (نجله حریری، مترجم). تهران: مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد.

حسنی پور خلجانی، فاطمه (۱۳۸۵). *بررسی رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تبریز*.

پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی . دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.

حقیقی، محمود (۱۳۷۳). *ارزیابی مجموعه کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران*. پیام کتابخانه،

۲۰۳.



خسروانی، جعفر (۱۳۷۴). بررسی وضعیت پایگاه‌های اطلاعاتی معاجم لفظی و موضوعی مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

دوغان، آتیلگان؛ اوزلم، بایرام (۱۳۸۶). بررسی میزان استفاده اعضای هیئت علمی دانشگاه آنکارای ترکیه از کتابخانه رقومی (علی اکبر خاصه، مترجم)، دانشگاه شیراز.

دیانی، محمدحسین (۱۳۸۷). روشهای تحقیق در کتابداری. تهران: مرکز نشر دانشگاهی.

ساروخانی، باقر (۱۳۷۲). روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی (ج. ۱). تهران: پژوهشگاه علوم انسانی. سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۷۶). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: انتشارات آگه.

مرکز اسناد و مدارک علمی ایران، (۱۳۶۲). طرح پیشنهادی شبکه اطلاع‌رسانی علمی و صنعتی کشور. تهران.

موسوی شوشتری، مژگان (۱۳۸۲). بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز

اطلاعات و مدارک علمی ایران. فصلنامه اطلاع‌رسانی. دوره ۱۸، شماره ۳ و ۴ بهار و تابستان.

ورع، نرجس (۱۳۸۵). راهکارهای ارتقای رضایت مراجعان کتابخانه‌ها. مجله الکترونیکی پژوهشگاه

اطلاعات و مدارک علمی ایران (نما). شماره ۲. دوره ۸.

یونسکو، اطلاعات علمی و فنی در آسیا و اقیانوسیه: بررسی نیازها و پیشنهادها (۱۳۶۵). (سیمین بردبار،

مترجم). تهران: وزارت فرهنگ و آموزش عالی، مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ص. ۶۲.

Atilgan, D. & Ozlem B. (2006). An Evaluation of Faculty Use of the Digital Library at Ankara University, Turkey. *Journal of Academic Librarianship*, 32(1), 86–93.

Goldhor, H (1968). *Research methods in librarianship: Measurement and evaluation*. University of Illinois Graduate school of library science. p.160.

Katz, B. & Stein, R (1989). *On reference with some help from friends*. New York: Howorth Press. P.13.

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

Lin, Maurice B. (2008). *Academic Library Management*. London : library Association

Martin, L.A. (1976). User studies and library planning. *Library Trends*, 24

Nicholas, D. (2001). *Assessing information needs: tools, Techniques and concepts for Internet age*. Ave: [www.aslib.com/pub/2001/12/01/intro.html](http://www.aslib.com/pub/2001/12/01/intro.html)