

میزان استفاده و رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه صنعتی اصفهان از خدمات رایانه‌ای کتابخانه مرکزی این دانشگاه

دکتر زهیر حیاتی^۱
ویدا شهسواری^۲

چکیده

در این پژوهش شناخت، استفاده، و رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان با هدف پیشبرد ارائه خدمات و تأمین رضایت دانشجویان این مقطع بررسی شد. دانشجویان تحصیلات تکمیلی این دانشگاه، جامعه آماری این تحقیق هستند و نوع پژوهش، پیمایشی است. نتایج نشان می‌دهد که دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات رایانه‌ای ارائه شده در کتابخانه مطلع هستند. سطح استفاده هم از نظر تعداد استفاده‌کننده و هم از نظر میزان استفاده در وضعیت مطلوبی قرار دارد و مهم‌ترین هدف دانشجویان از مراجعه به کتابخانه و استفاده از این خدمات، اجرای طرح‌های پژوهشی و تکالیف کلاسی است. ارزیابی کمی نشان داد که بیش از ۶۰ درصد از پاسخگویان، از خدمات موجود راضی هستند. یافته‌ها وجود رابطه معنادار میان میزان رضایت استفاده‌کنندگان و آگاهی از خدمات رایانه‌ای ارائه شده، و همچنین استفاده از این امکانات نشان می‌دهد.

کلیدواژه‌ها

دانشگاه صنعتی اصفهان، دانشجویان تحصیلات تکمیلی، بانک‌های اطلاعاتی، شبکه اطلاع‌رسانی، رضایتمندی، کتابخانه مرکزی، استفاده‌کنندگان

مقدمه

اصل مهم هر نظام اطلاع‌رسانی موفق به شمار می‌آید. مراکز اطلاع‌رسانی بدون در نظر گرفتن نقش استفاده‌کننده، نمی‌توانند رسالت خود را به نحو کامل به پایان برسانند. میزان رضایت استفاده‌کنندگان، شاخص

یکی از مهم‌ترین پیشرفت‌هایی که در چند دهه اخیر در امر تحقیق در زمینه کتابداری و اطلاع‌رسانی روی داده است تأکید بر استفاده‌کنندگان یا کاربران است. اهمیت دادن به نظرات و خواسته‌های استفاده‌کنندگان

۱. دکترای کتابداری و اطلاع‌رسانی و عضو هیئت علمی دانشگاه شیراز zhayati@rose.shirazu.ac.ir

۲. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه صنعتی اصفهان I.Shahsavari@cc.iut.ac.ir



دغدغه وجود دارد که سازمان استقرار یافته نتوانسته باشد رضایت کاربران را کسب نماید. بنابراین شناخت مشکلات، نیازها و نظرات استفاده‌کنندگان نسبت به خدمات و نیز نحوه ارائه آنها حائز اهمیت است. از طرف دیگر بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از این خدمات نیز به نوعی می‌تواند معیاری برای ارزشیابی به شمار آید.

هدف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش مشخص کردن میزان شناخت، استفاده و رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان است. به دلیل تأکید نظام‌های اطلاع‌رسانی بر انتقال اطلاعات به استفاده‌کنندگان، نتایج حاصل از بررسی استفاده‌کنندگان، عامل تغییر در اساس و شالوده خدمات اطلاع‌رسانی شده است. به عبارتی دیگر، بررسی استفاده‌کنندگان با تجزیه و تحلیل دیدگاه‌ها و تقاضاهای آنان، زمینه‌ای را برای مدیریت شایسته بنا می‌نهد (۸: ۱۳۷-۱۴۲). در این باره مسلماً مدیرانی موفق خواهند بود که قبل از برنامه‌ریزی و اقدام به هر کار مفید اطلاعات و آگاهی لازم را درباره جامعه مدنظر کسب کرده باشند. کتابخانه‌های مرکزی یکی از محل‌هایی است که

بسیار مهم و مؤثر در پیشرفت فعالیت‌ها در یک نظام اطلاع‌رسانی است. لنکستر بیان می‌دارد: اثربخش‌ترین نظام احتمالاً آن نظامی است که برای پاسخ به نیازهای جمع زیادی از درخواست‌هایی که در برابرش قرار دارد به وجود آمده است (۹).

کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان از ۱۳۷۳ زیر پوشش خدمات رایانه‌ای قرار گرفته است و هم‌اکنون کلیه فعالیت‌ها نظیر فهرستنویسی، امانت کتاب، جستجوی کتاب‌ها و مجله‌ها و نظایر آن با استفاده از رایانه انجام می‌شود. کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان با توجه به منابع غنی خود باید توانایی برآوردن نیازهای اطلاعاتی استادان و دانشجویان این دانشگاه را داشته باشد.

بیان مسئله

کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان با فعالیت‌های گوناگون در بخش‌های مختلف و به لحاظ برخورداری از مجموعه نسبتاً غنی از کتاب‌ها و مجله‌های تخصصی و داشتن یک شبکه اطلاع‌رسانی مناسب، رسالتش را برای تأمین نیازهای اطلاعاتی اعضای هیئت علمی و دانشجویان به انجام می‌رساند. برخلاف سرمایه‌گذاری‌های زیاد در زیرساخت‌های اطلاعاتی، منابع الکترونیکی و تأمین نیروی انسانی کارآمد، این

دانشجویان رشته‌های مختلف دانشگاه برای تهیه منابع اطلاعاتی مورد نیاز در زمینه‌های مختلف به آنها مراجعه کنند. مدیران کتابخانه‌ها و کتابداران باید برای ارائه اطلاعات و اشاعه آن تسهیلات لازم را فراهم آورند. با استفاده از یافته‌های این پژوهش می‌توان به مدیریت کتابخانه مرکزی در برنامه‌ریزی‌ها کمک کرد. مدیریت کتابخانه مرکزی می‌تواند با آشنایی بر نقاط قوت و ضعف، به تقویت نکات مثبت و رفع کمبودها بپردازد و با دانستن دیدگاه‌ها و خواسته‌های استفاده‌کنندگان برای تأمین آنها اقدام کند. از آنجا که دانشجویان تحصیلات تکمیلی بیشتر از بقیه مراجعان از امکانات و خدمات موجود استفاده می‌کنند، بررسی نظرات آنها و تعیین میزان تأثیر این خدمات بر فعالیت‌هایشان می‌تواند در اصلاح نظام اطلاع‌رسانی کتابخانه مؤثر واقع شود.

اهمیت پژوهش

تأکید بر دوره‌های پژوهشگری و دوره‌های کاشناسی ارشد و بالاتر که از حدود نیمه دوم قرن نوزدهم شروع شد، توجه را به کتابخانه‌های دانشگاهی به مثابه مکان‌هایی برای آموزش جلب کرد. به نظر می‌رسد این تغییرات حاکی از تحول آموزش عالی به سوی تربیت افرادی باشد که توانایی اجرای تحقیق مستقل را داشته باشند. از طرف دیگر این تحولات بینش برخی اعضای هیئت علمی و دانشجویان را نسبت به کتابخانه تغییر داد به طوری که از کتابخانه دانشگاهی به مثابه نهاد آموزشی که می‌تواند در افزایش توانایی دانشجویان در دسترسی به اطلاعات تأثیر گذارد، یاد کردند (۳: ۳۶-۵۶). چون موفقیت استفاده‌کنندگان در بهره‌گیری از منابع دارای ارزش والایی است بنابراین بسیاری از صاحب‌نظران بر اهمیت داده‌های حاصل از بررسی نظرات استفاده‌کنندگان بر ارائه بهتر خدمات تأکید دارند.

سؤالات پژوهش

برای پاسخگویی و کنکاش در مسئله تحقیق، سؤالات زیر مطرح شد که طی تحقیق به آنها پاسخ داده می‌شود:

۱. چه درصدی از دانشجویان تحصیلات تکمیلی با امکانات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی آشنا هستند؟

۲. سطح استفاده از خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی میان دانشجویان تحصیلات تکمیلی چگونه است؟
۳. دانشجویان تحصیلات تکمیلی تا چه میزان از منابع رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی رضایت دارند؟
۴. هدف دانشجویان تحصیلات تکمیلی از استفاده از امکانات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی چیست؟
۵. آیا منابع و امکانات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی، نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی را تأمین می‌کند؟
۶. آیا میان میزان رضایت استفاده‌کنندگان و درصد شناخت و استفاده از این امکانات رابطه معناداری وجود دارد؟

اهمیت دادن به نظرات و خواسته‌های استفاده‌کنندگان اصل مهم هر نظام اطلاع‌رسانی موفق به شمار می‌آید. مراکز اطلاع‌رسانی بدون در نظر گرفتن نقش استفاده‌کننده، نمی‌توانند رسالت خود را به نحو کامل به پایان برسانند.

پیشینه پژوهش

پوستی در سال ۱۳۷۹ تحقیقی با نام «بررسی شناخت، استفاده و رضایت اعضای هیئت علمی از خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان» انجام داد. نتایج این تحقیق نشان داد که مهم‌ترین هدف مراجعه و استفاده از این خدمات، تألیف مقاله و اجرای طرح‌های پژوهشی بوده است. خدمات مذکور توانسته است اهداف دو سوم اعضای هیئت علمی دانشگاه صنعتی اصفهان را تأمین کند (۴).

فیضی در ۱۳۷۶ در زمینه «تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر» پژوهش کرد. نتایج تحقیق نشان داد که جامعه استفاده‌کننده، از خدمات مرجع ارائه شده در کتابخانه‌ها اطلاع دارند، سرعت و استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی

در ارائه خدمات گزینشی و تهیه کتابشناسی دلیل رضایت مراجعان است (۶).

درودی در ۱۳۷۷ در تحقیق خود با نام «بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)» به این نتایج دست یافت که دانشجویان خارجی رضایت بیشتری نسبت به دانشجویان ایرانی از خدمات کتابخانه دارند و در حدود ۵۰ درصد از دانشجویان از مجموع خدمات ارائه شده رضایت دارند (۵).

در ۱۳۷۲، بهیار در پژوهشی با نام «بررسی میزان رضایت استفاده‌کننده در سیستم مدلاین بر روی دیسک‌های فشرده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران» به این نتیجه دست یافت که بیش از نیمی از افراد جامعه از طریق دوستان و همکاران خود از وجود این نظام مطلع شده‌اند، و نقش آگاهی‌رسانی کتابخانه مرکزی، به ویژه وسایل ارتباط جمعی به جامعه بسیار ضعیف است (۴).

نیونسینیا^۴ و بیزمان^۵ در گزارش تحقیقاتی خود مبنی بر رضایت استفاده‌کنندگان و ارتباط آن با میزان استفاده از کتابخانه بیان می‌دارند که در این باره دو متغیر اساسی مطرح است که عبارتند از: حجم اطلاعات ارائه شده، و دیگری محتوای آنها. آنها نتیجه‌گیری می‌کنند که توأم بودن این دو متغیر موجب می‌شود استفاده‌کنندگان رضایت بسیار بالایی از کتابخانه داشته باشند (۱۰: ۲۲۵). وایت^۶ ارتباط میان جنسیت، سن و استفاده از منابع الکترونیکی اطلاعات را در تحقیق خود به اثبات رسانده است. وی به این نتیجه رسیده است که اعضای هیئت علمی جوان‌تر و نیز زنان عضو هیئت علمی بیش از دیگران از منابع الکترونیکی استفاده می‌کنند (۱۱).

یاورگ بوم^۷ در تحقیقی با نام «تأثیر آموزش و تعلیم نظام اطلاعات بر روی رضایت استفاده‌کننده» نشان داد که رضایت استفاده‌کننده با آموزش رایانه و میزان تخصص در علوم رایانه‌ای در ارتباط است (۱۴: ۲۱۲-۲۲۶).

روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق به کار گرفته در این پژوهش پیمایشی است. جامعه مورد بررسی ۷۵۵ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه صنعتی اصفهان است. برای تعیین تعداد دانشجویان تحصیلات تکمیلی از آمار موجود در بخش تحصیلات تکمیلی دانشگاه استفاده شد. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه جمع شده است و تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی و با استفاده از نرم‌افزار آماري علوم اجتماعی^۸ اجرا شد. روش نمونه‌گیری در این تحقیق به صورت تصادفی بوده است که از میان ۷۵۵ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی تعداد ۴۰۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب شدند.

تجزیه و تحلیل یافته‌ها و بحث

یافته‌های پژوهش مندرج در جدول ۱ نشان می‌دهد که ۷۶/۴ درصد از دانشجویان تحصیلات تکمیلی به‌طور کلی با مجموع خدمات رایانه‌ای کتابخانه مرکزی آشنا هستند و فقط ۱۷/۲ درصد از آنها از وجود این خدمات اظهار بی‌اطلاعی کرده‌اند.

مدیریت کتابخانه مرکزی می‌تواند با آشنایی بر نقاط قوت و ضعف، به تقویت نکات مثبت و رفع کمبودها بپردازد و با دانستن دیدگاه‌ها و خواسته‌های استفاده‌کنندگان برای تأمین آنها اقدام کند. از آنجا که دانشجویان تحصیلات تکمیلی بیشتر از بقیه مراجعان از امکانات و خدمات موجود استفاده می‌کنند، بررسی نظرات آنها و تعیین میزان تأثیر این خدمات بر فعالیت‌هایشان می‌تواند در اصلاح نظام اطلاع‌رسانی کتابخانه مؤثر واقع شود.

در همین سال، ارتجاعی در زمینه «بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران» تحقیق کرد. نتایج این تحقیق نشان داد که تفاوت‌هایی در رفتار اطلاع‌یابی مراجعان در دستیابی به منابع مورد نیازشان وجود دارد. مهم‌ترین هدف از مراجعه، جستجوی اطلاعات؛ و مهم‌ترین درخواست بیشتر مراجعان مجلات بوده است. یافته‌های تحقیق همچنین رابطه معناداری را میان رضایت مراجعان و نحوه برخورد کتابداران نشان می‌دهد (۱).

4. Niyonsenya
5. Biziman
6. White
7. Yaverghbaum
8. SPSS=Statistical Package for Social Science

دسترسی به کتابخانه مرکزی از طریق کتابخانه‌های دانشکده‌ای بوده است. از مهم‌ترین دلایل این ناآشنایی را می‌توان ضعف کتابخانه‌های دانشکده‌ای به دلیل نداشتن کتابدار متخصص و ابزارهای رایانه‌ای دانست. یافته‌های پژوهش مندرج در جدول ۳ نشان می‌دهد که تعداد استفاده‌کنندگان در سطح بالایی قرار دارد، به طوری که ۸۵/۱ درصد از پاسخگویان از خدمات رایانه‌ای استفاده می‌کنند.

همچنین بر طبق داده‌های جدول ۲ دانشجویان تحصیلات تکمیلی با برخی خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی آشنایی زیادی دارند. این خدمات به ترتیب میزان آشنایی عبارتند از: خدمات رایانه‌ای موجود در بخش امانت، جستجو در شبکه اینترنت، و جستجوی اطلاعات از بانک‌های موجود در مخزن مجلات. طبق جدول ۲ کمترین میزان آشنایی مربوط به

جدول ۱. توزیع دانشجویان بر حسب آشنایی با مجموع خدمات رایانه‌ای ارائه شده در کتابخانه مرکزی

درصد	فراوانی	
۶/۴	۱۹	بدون جواب
۷۶/۴	۲۲۶	بلی
۱۷/۲	۵۱	خیر
۱۰۰	۲۹۶	جمع

جدول ۲. توزیع دانشجویان بر حسب میزان آشنایی با انواع خدمات رایانه‌ای ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه

میزان آشنایی	خدمات ارائه شده توسط کتابخانه مرکزی					
	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	بدون پاسخ
۱. دسترسی از طریق کتابخانه‌های دانشکده‌ای به کتابخانه مرکزی	۱۸	۶۴	۹۱	۴۰	۶۵	۲۷۸
۲. خدمات جستجوی اطلاعات در بخش اطلاع‌رسانی	۳۳	۹۶	۱۰۲	۳۶	۱۸	۲۸۵
۳. جستجوی منابع در شبکه اینترنت	۴۲	۸۱	۱۱۲	۳۵	۲۳	۲۹۳
۴. جستجوی اطلاعات و مجلات در بخش نشریات جاری	۱۴/۲	۲۷/۴	۳۷/۸	۱۱/۸	۷/۸	۹۹
۵. جستجوی اطلاعات از بانک‌های اطلاعاتی در مخزن	۴۲*	۱۰۳	۸۹	۴۱	۱۶	۲۹۱
۶. جستجوی اطلاعات از بانک‌های اطلاعاتی بخش مرجع	۱۵	۷۸	۹۱	۶۵	۳۷	۲۸۶
۷. خدمات رایانه	۱۴/۲	۴۰/۵	۲۶/۷	۱۲/۲	۴/۴	۹۸

جدول ۳. توزیع دانشجویان بر حسب استفاده از خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی

استفاده و عدم استفاده	فراوانی	درصد
بدون جواب	۱۵	۵/۱
بلی	۲۵۲	۸۵/۱
خیر	۲۹	۹/۸
جمع	۲۹۶	۱۰۰

یافته‌های موجود در جدول ۴ این مسئله را به خوبی نشان می‌دهد. البته ناآگاهی از نوع منابع، شلوغ بودن خطوط تماس، و نداشتن وقت کافی جامعه استفاده‌کننده هم از دلایل دیگر عدم استفاده است.

تأثیر عامل میزان آشنایی با رایانه بر سطح استفاده از منابع رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی از یافته‌های دیگر این تحقیق است. آزمون «مجدور خی» وجود ارتباط میان استفاده از منابع رایانه‌ای موجود در کتابخانه و عامل میزان آشنایی با رایانه را که در جدول ۵ مندرج است، تأیید می‌کند ($P < 0.05$).

مهم‌ترین هدف‌هایی که پاسخگویان برای استفاده از این خدمات برشمرده‌اند به ترتیب عبارتند از: اجرای

دلیل اصلی عدم استفاده از این منابع برخلاف اینکه میزان آن خیلی کم است ناآگاهی از وجود بعضی خدمات در کتابخانه مرکزی است که ناشی از ضعف کتابخانه‌ها در آگاهی‌رسانی به دانشجویان است.

کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان از ۱۳۷۳ زیر پوشش خدمات رایانه‌ای قرار گرفته است و هم‌اکنون کلیه فعالیت‌ها نظیر فهرستنویسی، امانت کتاب، جستجوی کتاب‌ها و مجله‌ها و نظایر آن با استفاده از رایانه انجام می‌شود.

جدول ۵. سنجش ارتباط میان میزان آشنایی کار با رایانه و استفاده از امکانات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی

جمع	استفاده	عدم استفاده	وضعیت استفاده	
			میزان آشنایی کار با رایانه	
۲	۱	۱	فراوانی	خیلی کم
			درصد	
۱۰۰	۵۰	۵۰	فراوانی	کم
			درصد	
۱۷	۱۱	۶	فراوانی	متوسط
			درصد	
۱۰۰	۶۴/۷	۳۵/۳	فراوانی	زیاد
			درصد	
۱۶۳	۱۳۷	۲۶	فراوانی	خیلی زیاد
			درصد	
۱۰۰	۸۴	۱۶	فراوانی	
			درصد	
۷۳	۶۳	۱۰	فراوانی	
			درصد	
۱۰۰	۸۶/۳	۱۳/۷	فراوانی	
			درصد	
۱۷	۱۱	۶	فراوانی	
			درصد	
۱۰۰	۶۴/۷	۳۵/۳	فراوانی	
			درصد	
df=4		Sig = 0.047	X ² =9.65	

جدول ۴. دلایل عدم استفاده از لوح‌های فشرده حاوی بانک‌های اطلاعاتی موجود در کتابخانه توسط دانشجویان تحصیلات تکمیلی بر حسب اولویت

شماره اولویت	مجموع امتیازها	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	عدم اظهار	اولویت‌ها	
													ظهور	درصد
۲	۴۴/۸۴	۱	-	۵	۳	۸	۲	۱	۶	۱۶	۳۱	۲۲۳	فراوانی	جنبه‌های مختلف خدمات راه دور کتابخانه
		۰/۳۴	-	۶/۳۳	۱/۰۱	۲/۷	۰/۷	۰/۳۴	۲/۰۳	۵/۴	۱۰/۵	درصد	بی‌نیازی نسبت به استفاده از این منابع	
۱	۶۲/۸۴	-	۱	۱	۲	۳	۶	۷	۵	۲۱	۴۶	۲۰۴	فراوانی	ناآگاهی از وجود چنین خدماتی در کتابخانه مرکزی
		-	۰/۳۴	۰/۳۴	۰/۷	۱/۰۱	۲/۴	۱/۷	۲/۴	۷/۰۹	۱۵/۵	درصد	ناآگاهی از وجود چنین خدماتی که در این مرکز موجود است	
۶	۳۲/۸۳	-	۲	۵	۶	۲	۲	۹	۷	۲۰	۱۵	۲۲۷	فراوانی	نداشتن وقت کافی
		-	۱/۰۱	۱/۷	۲/۰۳	۰/۷	۰/۷	۳/۰۴	۲/۴	۶/۸	۵/۱	درصد	مشکلات استفاده از این منابع	
۵	۳۴/۸۱	-	-	۱	۴	۴	۵	۷	۱۸	۱۲	۱۸	۲۲۷	فراوانی	نیود خطوط مخابراتی مناسب
		-	-	۰/۳۴	۱/۴	۱/۴	۱/۴	۲/۴	۶/۱	۱/۴	۶/۱	درصد	شلوغ بودن خط تماس با کتابخانه مرکزی	
۴	۴۱/۶	-	-	-	۳	۴	۵	۸	۱۸	۱۳	۲۵	۲۲۰	فراوانی	عدم اظهار
		-	-	-	۱/۰۱	۱/۴	۲/۷	۲/۷	۲/۷	۴/۴	۳/۴۹	درصد		



کارهای پژوهشی، انتشار آثار علمی، اجرای برنامه‌های درسی، و روزآمد کردن اطلاعات تخصصی. یافته‌ها در جدول ۶ درج شده‌اند. براساس یافته‌های مندرج در جدول ۷ مربوط به تأثیر امکانات رایانه‌ای بر تأمین نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی؛ ۸۵/۱ درصد از آنها بر این باور هستند که خدمات رایانه‌ای در رفع نیازهای اطلاعاتی و دستیابی به اهداف علمی و پژوهشی مؤثر بوده است. درصد کمی از دانشجویان (۹/۸ درصد) استفاده از منابع رایانه‌ای را بی تأثیر دانسته‌اند.

ادامه جدول ۴. دلایل عدم استفاده از لوح‌های فشرده حاوی بانک‌های اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی بر حسب اولویت

شماره اولویت	مجموع امتیازها	اولویت‌ها									
		۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۸	۱۴/۸۱	۱	۲	۱	۱	۱	۱	۳	۱	۱	۱
		۲	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
۹	۱۲/۰۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
		۲	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
۱۰	۹/۵۷	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
		۲	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱

جدول ۶. دلایل استفاده از لوح‌های فشرده حاوی بانک‌های اطلاعاتی در کتابخانه مرکزی بر حسب اولویت

شماره اولویت	مجموع امتیازها	۶	۵	۴	۳	۲	۱	عدم اظهار	اولویت‌ها		علت استفاده از لوح‌های فشرده
									فراوانی	درصد	
۲	۸۵/۳۳		-	۷	۵۲	۵۷	۱۸۰	فراوانی	درصد	اجرای کارهای پژوهشی	
				۲/۳۶	۱۷/۵۷	۱۹/۲۶					
۴	۱۶/۹۷	-	۹	۱۶	۵	۱۳	۲۵۰	فراوانی	درصد	انتشار آثار علمی	
			۳/۰۴	۵/۴	۱/۷	۴/۳۹	۱/۰۱				
۱	۹۵/۷۸	۱	۱	۵	۸	۲۷	۱۷۶	فراوانی	درصد	اجرای برنامه‌های درسی	
		۳۴	۳۴	۱/۷	۲/۷	۹/۱۲	۲۶/۳۵				
۳	۲۴/۶۷	-	۵	۱۲	۲۹	۱۸	۲۳۰	فراوانی	درصد	روزآمد کردن اطلاعات تخصصی	
			۱/۷	۴/۰۵	۹/۸	۶/۱	۰/۷				
۵	۱۶/۸۳	۷	-	۵	۵	-	۲۷۰	فراوانی	درصد	همه موارد	
		۲/۳۶		۱/۷	۱۷	۴/۷					

جدول ۷. توزیع دانشجویان برحسب اعتقاد به تأثیر خدمات رایانه‌ای در تأمین نیازهای اطلاعاتی

درصد	فراوانی	
۵/۱	۱۵	بدون جواب
۸۵/۱	۲۵۲	بلی
۹/۸	۲۹	خیر
۱۰۰	۲۹۶	جمع

اذعان دارند و تعداد کسانی که تأثیر این منابع را در حد ۷۵ درصد ذکر کرده‌اند بیشتر از دیگران است. و بر اساس جدول ۹، یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که تعداد زیادی از استفاده‌کنندگان معادل ۶۷/۵ درصد، از مجموع خدمات رایانه‌ای کتابخانه مرکزی ابراز رضایت کرده‌اند.

جدول ۱۰ نشان می‌دهد که افراد بیشترین میزان رضایت را که معادل ۹۱/۹ درصد است از خدمات رایانه‌ای در بخش امانت داشته‌اند. در مرتبه‌های بعدی میزان رضایت به ترتیب شامل: جستجوی منابع در اینترنت، جستجوی اطلاعات و مجلات در بخش نشریات

همچنین طبق جدول ۸ بیشتر دانشجویان تحصیلات تکمیلی بر تأثیرات مثبت ناشی از استفاده از لوح‌های فشرده حاوی بانک‌های اطلاعاتی موجود در کتابخانه

بیشتر دانشجویان تحصیلات تکمیلی بر تأثیرات مثبت ناشی از استفاده از لوح‌های فشرده حاوی بانک‌های اطلاعاتی موجود در کتابخانه اذعان دارند و تعداد کسانی که تأثیر این منابع را در حد ۷۵ درصد ذکر کرده‌اند بیشتر از دیگران است.

جدول ۸. میزان تأثیر استفاده از لوح‌های فشرده نوری حاوی بانک‌های اطلاعاتی موجود در کتابخانه مرکزی در رفع نیازهای دانشجویان

درصد	فراوانی	
۶/۴	۱۹	بدون جواب
۴/۱	۱۲	تأثیری نداشته
۲۴/۳	۷۲	کمتر از ۲۵ درصد
۲۴/۳	۷۲	۲۵ تا ۴۹ درصد
۳۱/۴	۹۳	۵۰ تا ۷۵ درصد
۹/۵	۲۸	بیش از ۷۵ درصد
۱۰۰	۲۹۶	جمع

جدول ۹. توزیع دانشجویان بر حسب رضایت از مجموع خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی

رضایت و نارضایتی	فراوانی	درصد
بدون جواب	۲۸	۹/۵
بلی	۲۰۰	۶۷/۵
خیر	۶۸	۲۳
جمع	۲۹۶	۱۰۰

جاری، و جستجوی اطلاعات از بانک‌های اطلاعاتی در مخزن می‌شود.

همچنین بر طبق یافته‌های مندرج در جدول ۱۱، دلایلی که جامعه تحقیق برای رضایت از بخش خدمات راه دور کتابخانه مطرح کرده‌اند به ترتیب عبارتند از: جستجوی شخصی در پایگاه‌ها، ضبط اطلاعات درخواستی به روی دیسکت، جستجوی هم‌زمان چندین لوح فشرده، و جستجو به وسیله کتابداران متخصص.

بیشتر دانشجویان از خدمات ارائه شده در این کتابخانه با اطلاع هستند و بیشترین آشنایی به ترتیب مربوط به خدمات رایانه‌ای موجود در بخش امانت، و شبکه اینترنت است. بالاترین میزان بی‌اطلاعی مربوط به خدمات دسترسی از طریق کتابخانه‌های دانشکده‌ای به کتابخانه مرکزی است.

جدول ۱۰. توزیع دانشجویان بر حسب میزان رضایت از انواع خدمات رایانه‌ای ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه

میزان رضایت	خدمات ارائه شده توسط کتابخانه مرکزی					
	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	جمع
فراوانی	۱۶	۴۲	۹۴	۴۶	۳۵	۲۳۳
درصد	۵/۴	۱۴/۲	۳۱/۸	۱۵/۵	۱۱/۸	۷۸/۷
فراوانی	۱۱	۸۵	۱۱۲	۳۲	۵	۲۴۴
درصد	۳/۷	۲۸/۷	۳۷/۸	۱۰/۸	۱/۴	۸۲/۴
فراوانی	۳۰	۷۴	۹۶	۵۳	۱۷	۲۷۰
درصد	۱۰/۱	۲۵	۳۲/۴	۱۷/۹	۵/۷	۹۱/۲
فراوانی	۲۰	۸۶	۹۰۹	۳۶	۱۵	۲۶۶
درصد	۶/۸	۲۹/۱	۳۶/۸	۱۲/۲	۵/۱	۸۹/۹
فراوانی	۲۳	۱۰۶	۸۰	۳۴	۱۵	۲۵۸
درصد	۷/۸	۳۵/۸	۲۷	۱۱/۵	۵/۱	۸۷/۲
فراوانی	۱۴	۶۶	۱۰۷	۳۵	۱۳	۲۳۵
درصد	۴/۷	۲۲/۳	۳۶/۱	۱۱/۸	۴/۴	۴۷/۹
فراوانی	۴۲	۱۱۵	۸۹	۲۱	۵	۲۷۲
درصد	۱۴/۲	۳۸/۹	۳۰/۱	۱/۷	۱/۷	۹۱/۹

داده‌های جداول ۱۲ و ۱۳ که با استفاده از آزمون "مجذور خی" به دست آمد، نشان داد که میان این سه عامل یعنی آشنایی، استفاده، و رضایت با احتمال بسیار بالا یعنی ۹۹ درصد رابطه معناداری وجود دارد.

همان‌گونه که مشاهده می‌شود هر جاکه میزان آشنایی بیشتر بوده است استفاده در سطح مطلوبی قرار داشته و استفاده زیاد، رضایت را موجب گشته است.

نتیجه‌گیری

به‌طور خلاصه نتایج زیر از این پژوهش حاصل شده است:

۱. بیشتر دانشجویان از خدمات ارائه شده در این کتابخانه با اطلاع هستند و بیشترین آشنایی به ترتیب مربوط به خدمات رایانه‌ای موجود در بخش امانت، و شبکه اینترنت است. بالاترین میزان بی‌اطلاعی مربوط به خدمات دسترسی از طریق کتابخانه‌های دانشکده‌ای به کتابخانه مرکزی است. این مسئله را می‌توان ناشی از ضعف کتابخانه‌های دانشکده‌ای در برقراری ارتباط با کتابخانه مرکزی دانست.

۲. سطح استفاده اعم از تعداد استفاده‌کنندگان و میزان استفاده در وضعیت مطلوبی قرار دارد، به این معنا که بیشتر پاسخگویان از خدمات رایانه‌ای موجود استفاده می‌کنند. همچنین نیاز و تمایل به استفاده از این منابع بسیار بالاست.

۳. مهم‌ترین عوامل عدم استفاده از منابع رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی به ترتیب، تعداد زیاد مراجعان و محدود بودن امکانات برای دریافت اطلاعات از خارج از کشور گزارش شده است.

۴. از دلایل عدم استفاده از لوح‌های فشرده حاوی بانک‌های اطلاعاتی، ناآگاهی از وجود چنین خدماتی در کتابخانه مرکزی اعلام شده است.

۵. مهم‌ترین هدف از مراجعه و استفاده از خدمات اطلاع‌رسانی، اجرای کارهای پژوهشی

جدول ۱۱. رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از جنبه‌های مختلف خدمات راه دور کتابخانه برحسب اولویت

اولویت‌ها	جنبه‌های مختلف خدمات راه دور کتابخانه		عدم اظهار	۱		۲		۳		۴		۵		۶		۷		۸		۹		مجموع امتیازها	شماره اولویت
	فراوانی	درصد		فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد		
جنبه‌های مختلف خدمات راه دور کتابخانه	۱۸۵		۱۸۵		۲۷	۹/۱	۲۰	۶/۸	۲۴	۸/۱	۱۷	۶	۲/۰۳	۶	۲/۰۳	۴	۱/۴	۵	۱/۷	۲	۰/۷	۵۲/۹	۳
جستجوی همزمان چندین لوح فشرده																							
ضبط اطلاعات درخواستی روی دیسک			۱۵۴		۲۸	۹/۵	۵۳	۱۷/۹	۲۹	۹/۸	۱۳	۴/۴	۱۱	۳/۷	۲	۰/۷	۵	۱/۷	۱	۰/۳۴	-	۷۰/۷۹	۲
جستجوی شخصی در پایگاه‌ها			۱۴۳		۶۴	۶/۴	۴۶	۱۵/۵	۱۳	۴/۴	۱۵	۳	۱/۰۱	۱۰	۳/۴	۱	۰/۳۴	۹	۰/۳۴	-	۹۷/۶۲	۱	
جستجو به وسیله کتابداران متخصص			۱۸۷		۱۳	۴/۴	۲۱	۷/۰۹	۱۵	۵/۱	۲۳	۸	۲/۷	۴	۳/۰۴	۴	۱/۴	۱۲	۴/۰۵	۳۹/۶۴	۴		

جدول ۱۲. آزمون "مجذور خی" برای سنجش ارتباط میان سطح استفاده و آشنایی با امکانات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی

جمع	آشنایی	نا آشنایی	آشنایی	
			استفاده	عدم استفاده
۴۷	۲۳	۲۴	فراوانی	عدم استفاده
	۴۸/۹	۵۱/۱	درصد	
۲۳۳	۱۹۹	۲۴	فراوانی	استفاده
	۸۹/۲	۱۰/۸	درصد	
df = 1		Sig = 0.00		X ² = 43.133

جدول ۱۳. آزمون "مجذور خی" برای سنجش ارتباط میان آشنایی با خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی و رضایت از این امکانات

جمع	آشنایی	نا آشنایی	آشنایی	
			رضایت	نا رضایتی
۶۱	۴۰	۲۱	فراوانی	نا رضایتی
	۵۶/۶	۳۴/۴	درصد	
۱۹۴	۱۷۵	۱۹	فراوانی	رضایت
	۹۰/۲	۹/۸	درصد	
df = 1		Sig = 0.00		X ² = 21.291

جدول ۱۴. آزمون "مجذور خی" برای سنجش ارتباط میان رضایت از امکانات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی و سطح استفاده از این امکانات

جمع	آشنایی	نا آشنایی	آشنایی	
			رضایت	نا رضایتی
۶۲	۴۲	۲۰	فراوانی	نا رضایتی
۱۰۰	۶۷/۷	۳۲/۳	درصد	
۱۹۵	۱۷۶	۱۹	فراوانی	رضایت
۱۰۰	۹۰/۳	۹/۷	درصد	
df = 1		Sig = 0.00		X ² = 18.525

دانشگاه صنعتی اصفهان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه شیراز، ۱۳۷۹.

۵. درودی، فریبرز. «بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) قزوین، ۱۳۷۷.

۶. فیضی، علیرضا. «تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۶.

۷. کومار، کریشن. روش‌های پژوهش در کتابداری و اطلاع‌رسانی. ترجمه فاطمه رها دوست و فریبرز خسروی. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۴.

8. Exon, A. "Getting to know the user better". *Aslib proceedings*, Vol. 30, No.10-11(1978): 137-142.

9. Lancaster, F.W. "The measurement and evaluation of library service". Washington, D.C: Information resource press, 1977.

10. Niyonsenya, T.; Biziman, B. "Measures of library use and user satisfaction with academic library services". *Library and Information Science Research*, Vol. 17, No.3(1996): 225.

11. White, G.M. "User and impacts of computer mediated communication: a survey of faculty in mass communication and related disciplines". Ph.D. Dissertation, University of Georgia, Athens, 1995.

12. Yaverbaum, G.j. "Effects of information system education and training on user satisfaction". *Information and management*, Vol.2, No4, (1992): 212-226.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۲/۸/۷

و برنامه‌های درسی ست و کمترین استفاده برای انتشار آثار علمی بوده است. این امر نشان‌دهنده ضعف دانشگاه صنعتی اصفهان در ترغیب دانشجویان تحصیلات تکمیلی به انتشار آثار علمی است.

۶. بیش از نیمی از پاسخگویان معتقدند که استفاده از خدمات رایانه‌ای در رفع نیازهای اطلاعاتی آنها مؤثر بوده است و خدمات موجود اهداف نیمی از آنها را در سطح متوسط و بالاتر از آن تأمین کرده است.

۷. ارزیابی کلی مراجعان از مجموع خدمات رایانه‌ای ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان نشان داد که بیش از ۶۰ درصد از افراد از این خدمات رضایت دارند.

۸. درباره جنبه‌های مختلف خدمات راه دور کتابخانه مرکزی، جستجوی شخصی در پایگاه‌ها و ضبط اطلاعات درخواستی روی دیسکت از عوامل اصلی جلب رضایت پاسخگویان بوده است.

۹. میان میزان آشنایی و میزان استفاده دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات رایانه‌ای، و نیز میان میزان آشنایی و رضایت، و میان میزان استفاده و رضایت رابطه معناداری وجود دارد. بدین معنا که افرادی که بیشتر با امکانات آشنایی داشته‌اند، بیشتر از آن امکانات استفاده کرده‌اند و در نتیجه رضایت بالایی نیز ابراز نموده‌اند.

منابع

۱. ارتجاعی، سوسن. «بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه پزشکی ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۳.

۲. بهیار، علی. «بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از سیستم مدلاین بر روی CD-Rom در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۳.

۳. پریخ، مه‌ری. «نقش آموزشی کتابخانه‌های دانشگاهی: مروری بر مباحث عمده و جریان شکل‌گیری، کتابداری و اطلاع‌رسانی» کتابداری و اطلاع‌رسانی، دوره اول، ۳ (بهار ۱۳۷۷): ۳۶-۵۶.

۴. پوستی، شهرزاد. «بررسی شناخت نیاز و رضایت اعضا هیئت علمی از خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی