

میزان رضایت استفاده کنندگان از آرشیوهای شبکه اول سیمای جمهوری اسلامی ایران

● باسمه رضایی

■ نظری، ندا

■ بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از آرشیوهای دیداری - شنیداری شبکه اول سیمای جمهوری اسلامی ایران

■ کارشناسی ارشد (کتابداری و اطلاع‌رسانی)، دانشگاه تهران، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.

■ به راهنمایی: انصاری، نوش آفرین و با مشاورت فدایی عراقی، غلامرضا و مرادی، نورالله، ۱۳۷۶.

■ ۸۵ صفحه، جدول، نمودار، کتابنامه. خلاصه به فارسی و انگلیسی.

سازند. استفاده کنندگان این آرشیوها عمدتاً پژوهشگران، برنامه‌سازان و کلاً دست‌اندرکاران تولید و پخش برنامه‌های تلویزیون هستند که در ساخت فرهنگ و افزایش دانش جامعه مؤثرند و آرشیوها می‌توانند با غنی‌ساختن مجموعه منابع خود و ارائه خدمات مناسب به این استفاده کنندگان، در افزایش کارایی آنان مؤثر باشند.

هدف این تحقیق سنجش میزان رضایت استفاده کنندگان از آرشیوهای دیداری - شنیداری شبکه اول سیمای جمهوری اسلامی ایران است یعنی رضایت آنان از سهولت بازیابی منابع، زمانی که برای دریافت منابع صرف می‌کنند، برخورد و همکاری کارکنان آرشیو با آنها، وسعت مجموعه، مقررات امانت مواد و منابع و امکان استفاده از تجهیزات بازیابی و یا بازشنوایی در آرشیو با این امید که با دستیابی به نقاط قوت و ضعف موجود در این آرشیوها و نحوه ارائه خدمات به مراجعان بتوانند در تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌های آتی مسئولین مربوطه مفید واقع شود.

شبکه اول سیمای جمهوری اسلامی ایران قدیمی‌ترین آرشیو تصویری سازمان صدا و سیما است و دارای چهار آرشیو دیداری - شنیداری زیر است:

۱. آرشیو فیلم

۲. آرشیو ویدئو کاست

۳. آرشیو موسیقی

۴. آرشیو عکس و اسلاید (و نکاتیو)

البته، شبکه اول سیما غیر از چهار آرشیو یاد شده آرشیو دیگری به نام آرشیو ویدئو تیپ (نوارهای ۱ اینچ و ۲ اینچ) دارد اما به لحاظ اینکه سیستم این آرشیو قدیمی بوده و نیاز به دستگاه‌های ویژه بسیار حجیم برای بازیابی نوارها دارد، لذا آرشیو به مرور در حال ضبط این نوارها بر روی ویدئو کاست می‌باشد و به زودی منابع موجود در این آرشیو به مجموعه آرشیو ویدئو کاست خواهند پیوست. و از آنجا که در حال حاضر عملاً به استفاده کنندگان خدماتی به طور مستقیم ارائه نمی‌شود، لذا از جامعه مورد مطالعه حذف شده است.

روش این تحقیق پیمایشی و از نوع توصیفی است و گردآوری اطلاعات از استفاده کنندگان از طریق پرسشنامه صورت گرفته است. به دلیل فراوانی جامعه آماری در هر آرشیو، تعداد متوسط مراجع کنندگان در طول یک سال محاسبه شده و به ۲٪ از تعداد مراجعان سالانه هر آرشیو، پرسشنامه داده شده است.

توزیع پرسشنامه‌ها از تابستان سال ۱۳۷۵ تا پایان بهار ۱۳۷۶ صورت پذیرفته است و از تعداد ۱۲۰ پرسشنامه تنها ۸۶ پرسشنامه تکمیل و برگشت داده شده است. تجزیه و تحلیل نهایی نیز بر اساس همین تعداد صورت گرفته است.

یافته‌های پژوهش، بر اساس چند پرسش اساسی زیر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند:

۱. مراجعه کنندگان بیشتر به چه منظور از این آرشیوها استفاده می‌کنند؟

نتایج حاکی از آن بوده که بیشترین استفاده افراد از

نگارنده ضمن بیان نقش رسانه‌های گروهی در اشاعه اطلاعات، بیان داشته‌اند که رادیو و تلویزیون نقش مهمتری را در توسعه فرهنگی به عهده دارند زیرا از یک سو دارای پوشش وسیع و سرعت انتقال پیام هستند و از سوی دیگر به خاطر استفاده از حواس بینایی و شنوایی به خصوص در مورد تلویزیون که استفاده از این دو حس به طور همزمان صورت می‌گیرد. و اینکه این دو رسانه همگانی به موانع زمان و مکان به راحتی غلبه می‌کنند به ویژه امروزه با کمک تکنولوژی‌های جدید، ارتباط از راه دور و استفاده از ماهواره‌ها، امواج به راحتی از مرزها و حتی قاره‌ها می‌گذرند و از این سوی جهان به آن سو می‌رسند.

این مسئله می‌تواند رادیو و تلویزیون را به وسیله‌ای برای نزدیکی ملت‌ها به یکدیگر و تفاهم بیشتر آنها تبدیل کند و از طرفی آنها را مبدل به مؤثرترین وسیله دستکاری افکار عمومی و تبلیغاتی در جهان نمایند. این اهمیت تلویزیون منجر می‌شود به اینکه آرشیو آن نیز اهمیت ویژه‌ای پیدا کند چون آرشیو مرکزی است که اطلاعات خاص و مهمی را در خود دارد.

منابع موجود در آرشیو از جنبه‌های گوناگون ارزشمند هستند به ویژه آرشیوهای دیداری - شنیداری که علاوه بر اهمیتی که از صوت و تصویر در رابطه با انتقال پیام دارند، لحظات ثبت شده‌ای در آنها نگهداری می‌شوند که قابل بازسازی نیستند و شاید هرگز هم تکرار نشوند. به منظور استفاده و اشاعه اطلاعات موجود در آرشیو، استفاده کنندگان بایستی بتوانند به نحوی از منابع آن بهره‌مند شوند و نیازهای اطلاعاتی خود را برطرف

نتایج به دست آمده حاکی از آن است که نیمی از مراجعان از برگه‌دانشا برای بازیابی منابع مورد نیاز خود استفاده می‌کنند و ۳۶٪ از افرادی که از برگه‌دانشا استفاده نمی‌کنند، علت را عدم شناخت کافی نسبت به برگه‌دانشا ذکر کرده‌اند.

کرده است که راهنمایی ساده و مختصر در مورد استفاده از برگه‌دان‌ها تهیه و در اختیار مراجعان قرار داده شود. البته، راه حل دیگری وجود دارد و آن این است که در فواصل مختلف بنا بر نیاز، برای استفاده‌کنندگان آموزش عملی به مدت یک تا دو ساعت راه‌اندازی شود تا از نزدیک با برگه‌دان و شیوه تنظیم و بازیابی مطالب آشنا شوند.

۲. چون تعدادی از مراجعان در مورد آیین‌نامه امانت آگاهی نداشتند و این عدم آگاهی از آیین‌نامه، مشکلاتی هم برای مراجعه‌کننده و هم برای کارمندان آرشیو ایجاد می‌کند، لذا نگارنده تأکید کرده‌اند که مراجعان از مفاد آیین‌نامه امانت مطلع شوند و نسخه‌هایی از این آیین‌نامه برای تمام گروه‌ها و بخش‌های سازمان برای اطلاع دست‌اندرکاران و استفاده‌کنندگان از آرشیو ارسال شود.

۳. فراهم آوردن امکانات و تجهیزات بیشتری برای بازیابی و تهیه کپی از منابع تا برنامه‌سازان بتوانند هرچه سریعتر استفاده لازم را از منابع به امانت گرفته شده ببرند و به موقع آنها را به آرشیو بازگردانند تا در دسترس سایرین قرار گیرد.

۴. جدا کردن بخش امانت در آرشیو ویدیو کاست از سایر امور مربوط به این آرشیو تا به کارهای مراجعان بهتر و سریعتر رسیدگی شود، چون از نوارهای ویدیو کاست بیشتر برای برنامه‌سازی و پخش استفاده می‌شود لذا این آرشیو نسبت به سایر آرشیوها بیشترین تعداد مراجعه‌کننده را دارد.

۵. در مورد منابع پرمصرف که متقاضیان زیادی دارند، ضروری است که نسخه‌های متعددی از آنها تهیه شود.

۶. چون برخی از مراجعان منابع امانتی را به موقع به آرشیو باز نمی‌گردانند و این مسئله سیستم امانت را دچار مشکل می‌کند و برای سایر مراجعان ایجاد ناراضی می‌نماید، لذا نگارنده پیشنهاد کرده است برای جلوگیری از این امر مقررات جدی‌تری وضع گردد.

۷. در مورد افرادی که به صورت برنامه‌ای با سازمان همکاری دارند و به لحاظ اینکه این افراد نمی‌توانند از منابع آرشیو استفاده کنند، لذا پیشنهاد شد برای این‌گونه افراد تسهیلاتی در نظر گرفته شود تا تحت شرایطی مثلاً با ضمانت مدیر گروه و غیره بتوانند از منابع آرشیوها استفاده کنند.

در خاتمه با توجه به اینکه آرشیوهای دیداری - شنیداری شبکه اول صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران در میان آرشیوهای مختلف صدا و سیما از وسعت و اهمیت خاصی برخوردار هستند، نگارنده در این تحقیق به خوبی توانسته‌است وضع موجود این آرشیوها را بیان کرده و میزان رضایت استفاده‌کنندگان از این آرشیوها را به دست آورد. در این خصوص پیشنهادهای ارزنده‌ای نیز ارائه شده است.

امید است که نتایج به دست آمده بتواند راهگشای اصلاحات و برنامه‌ریزی‌های آینده شبکه اول صدا و سیما ایران باشد. □

◀ بیشترین استفاده افراد از منابع آرشیو، با فراوانی ۷۵/۵٪ برای برنامه‌سازی، در درجه دوم برای پخش برنامه و در مرتبه آخر به منظور بازیابی و یا بازشنوایی منابع است.
استفاده از منابع برای تحقیق، کمترین درصد را در جدول به خود اختصاص داده است.

ج. در رابطه با رضایت افراد از زمان صرف شده جهت دستیابی به منابع ۶۷٪ از استفاده‌کنندگان ابراز رضایت نموده‌اند یعنی اینکه در زمان مناسب می‌توانند به منبع مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنند.

د. در رابطه با برگه‌دانها نتایج به دست آمده حاکی از آن است که نیمی از مراجعان از برگه‌دانها برای بازیابی منابع مورد نیاز خود استفاده می‌کنند و ۳۶٪ از افرادی که از برگه‌دانها استفاده نمی‌کنند، علت را عدم شناخت کافی نسبت به برگه‌دانها ذکر کرده‌اند.

با این یادآوری که در آرشیوهای موسیقی و عکس و اسلاید، مراجعه‌کننده به برگه‌دانها رجوع نمی‌کند و برگه‌ها حاوی اطلاعات مختصری هستند که فقط کارمندان آرشیو از آنها استفاده می‌کنند.

ه. در رابطه با میزان رضایت استفاده‌کنندگان از تعداد منابع امانتی و مدت امانت.

طبق آیین‌نامه امانت در این آرشیوها، در هر بار ۵ منبع به مدت یک هفته امانت داده می‌شود و این مدت برای یک بار قابل تمدید است و گروه‌هایی که کار آنها به گونه‌ای است که در هر بار تعداد منابع بیشتر و یا برای مدت زمان بیشتری لازم دارند، از این قاعده مستثنی شده‌اند. نتیجه تحقیق اینکه اکثر افراد جامعه نمونه از تعداد منابع امانتی و مدت امانت راضی بوده‌اند و از مفاد آیین‌نامه امانت کاملاً آگاه بوده‌اند اما با این حال ۴۴/۶٪ از افراد در بازگرداندن منابع امانتی به آرشیو تأخیر داشته‌اند و این نشان‌دهنده آن است که حتماً برخی از افرادی که از مدت زمان امانت ابراز رضایت نموده‌اند و آن را کافی دانسته‌اند، منابع را مدت بیشتری نزد خود نگاه داشته‌اند.

نگارنده پس از آن، پیشنهاداتی چند ارائه کرده است.

۱. به لحاظ این که ۳۶٪ از افراد اعلام داشتند که از برگه‌دانها استفاده نمی‌کنند و علت را عدم شناخت کافی نسبت به آن ذکر کرده‌اند، لذا، نگارنده پیشنهاد

منابع آرشیو برای برنامه‌سازی است با فراوانی ۷۵/۵٪ و در درجه دوم برای پخش برنامه‌ها از آنتن و سپس در مرتبه آخر به منظور بازیابی و یا بازشنوایی منابع.

استفاده از منابع برای تحقیق، کمترین درصد را در جدول به خود اختصاص داده است و این البته جای تأسف دارد و نشانگر آن است که پژوهشگران سازمان کمتر به امر تحقیق می‌پردازند.

۲. آیا منابع موجود در این آرشیوها، نیازهای استفاده‌کنندگان را تأمین می‌کنند؟

نتیجه اینکه ۸۸٪ از افراد اعلام داشتند که منابع موجود در آرشیو می‌تواند نیازهای اطلاعاتی آنها را برطرف کند و ۱۰٪ نیز اظهار داشتند که منابع موجود پاسخگوی نیازهایشان نیست.

۳. آیا استفاده‌کنندگان از خدمات آرشیوها راضی هستند؟

برای به دست آوردن رضایت یا عدم رضایت آنان از جنبه‌های مختلف سؤال شد:

الف. در مورد برخورد کارکنان، همکاری آنان در بازیابی منابع و تعداد کارکنان برای رسیدگی به کارهای مراجعان.

نتایج نشان داد که اکثر افراد جامعه نمونه از نحوه برخورد و همچنین همکاری آنان جهت بازیابی منابع ابراز رضایت نموده‌اند و اغلب معتقد بودند که تعداد کارکنان برای رسیدگی به کارهای مراجعان نیز کافی است.

ب. در رابطه با تجهیزات بازیابی و بازشنوایی که آیا مراجعان نیاز به این تجهیزات دارند یا خیر و اگر نیاز دارند آیا در آرشیو این تجهیزات موجود است یا آنها باید از تجهیزات محل کار خود یا سایر قسمت‌ها استفاده کنند؟

طبق نتایج به دست آمده اکثر افراد جامعه نمونه (بیش از ۸۳٪) به تجهیزات بازیابی و یا بازشنوایی نیاز دارند اما با آن وجود تنها ۲۲٪ از آنها از وجود چنین تجهیزاتی در آرشیو مطلع هستند و بقیه از تجهیزات محل کار خود و یا سایر قسمت‌ها استفاده می‌کنند و اظهار داشته‌اند که تعداد موجود به حد کافی نیست.