



## شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی کاربران از بخش خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه مرکزی دانشگاه مازندران

مرجان کیان \*

حسین نریمانی \*\*

نصرت ریاحی‌نیا \*\*\*

### چکیده

پژوهش حاضر، با هدف شناسایی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه مازندران انجام شده است. روش پژوهش، پیمایشی و با استفاده از پرسش‌نامه محقق ساخته، شامل ۲۳ سؤال بسته پاسخ و یک سؤال باز پاسخ، انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش، کلیه دانشجویان مراجعه‌کننده به بخش اطلاع‌رسانی کتابخانه مرکزی دانشگاه مازندران در سال تحصیلی ۹۲-۱۳۹۱ و نمونه شامل ۲۶۰ نفر از مراجعه‌کنندگان که در مدت دو ماه به بخش اطلاع‌رسانی مراجعه کردند، می‌باشد که به شیوه نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. داده‌ها بر اساس شاخص‌های آمار توصیفی و آزمون مجذور کای و  $\chi^2$  تک نمونه‌ای تجزیه و تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد که کاربران تا حد زیادی از امکان دسترسی به منابع الکترونیکی، پایگاه‌ها و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران رضایت داشته‌اند؛ اما از تجهیزات فراهم شده و ساعت کار بخش اطلاع‌رسانی، ناراضی بوده‌اند. بیشترین استفاده کاربران از پایگاه فارسی مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی (SID) و پایگاه لاتین جامع علوم (Science Direct) بوده است.

### واژگان کلیدی

رضایت‌مندی، خدمات بخش اطلاع‌رسانی، کتابخانه مرکزی، دانشجویان، دانشگاه مازندران

\* استادیار گروه مطالعات برنامه درسی، دانشگاه خوارزمی m.kian44@yahoo.com

\*\* کارشناس ارشد رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه مازندران hnarimani10@yahoo.com

\*\*\* استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی sara\_purriahi@yahoo.com

نویسنده مسؤول یا طرف مکاتبه: مرجان کیان

پیشرفت سریع تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات، کتابخانه‌ها را دستخوش تغییرات اساسی و سریع کرده‌است و تأثیر این تحولات بر کارکردها و خدمات کتابخانه‌ها مشهود است. تغییر حالت فهرست‌های کارتی به سیستم‌های الکترونیکی، فهرست‌های چاپی به حافظه لوح فشرده<sup>۱</sup> و از لوح فشرده به پایگاه‌های اطلاعاتی تحت وب که قابلیت جست‌وجو و انتقال به بانک‌های اطلاعاتی را دارند، نمونه‌ای از این تحولات هستند. این تحولات، مفهوم کتابخانه را به‌عنوان یک مکان، به سوی مجموعه‌ای از کارکردها و سرویس‌ها تغییر معنا داده‌است. با توجه به این تحولات، کتابخانه‌ها باید به منظور هم‌گامی خود با فضای اطلاعاتی جدید و ارایه بهترین و بیشترین خدمات سودمند، به بازنگری در تک‌تک فعالیت‌ها و کارکردهای خود پردازند. یکی از مهم‌ترین پیشرفت‌هایی که در دهه اخیر در امر تحقیق در زمینه کتابداری و اطلاع‌رسانی روی داده‌است، تأکید بر استفاده‌کنندگان یا کاربران است. اهمیت دادن به نظرات و خواسته‌های استفاده‌کنندگان اصل مهم هر نظام اطلاع‌رسانی موفق به شمار می‌رود. مراکز اطلاع‌رسانی بدون در نظر گرفتن نقش استفاده‌کننده، نمی‌توانند رسالت خود را به‌نحو کامل به اتمام برسانند، میزان رضایت استفاده‌کنندگان شاخص بسیار مهم و مؤثر در پیشرفت فعالیت‌ها، در یک نظام اطلاع‌رسانی است (Hasanzadeh & Najafgholinegad, 2008). با توجه به این‌که امروزه، رضایت استفاده‌کنندگان مقبولیت جهانی دارد، خدمات ارایه شده توسط کتابخانه‌ها نیز در نهایت باید برحسب میزان رضایت استفاده‌کنندگان ارزیابی شود. میزان رضایت نیز به کیفیت خدمات ارایه شده توسط کتابخانه بستگی دارد (Khoshro, 2006). امروزه حجم انبوهی از اطلاعات، در انواع ابزارهای اطلاع‌رسانی، اعم از کتاب‌ها، نشریه‌های ادواری و منابع پیوسته و ناپیوسته الکترونیکی در دسترس است و کتابخانه‌ها در کنار بخش‌های مختلف، بخشی را برای ارایه خدمات الکترونیکی به کاربران خود در نظر می‌گیرند. در این بخش، خدمات متفاوتی ارایه می‌شود از جمله:

- دسترس‌پذیر ساختن پایگاه‌های اطلاعاتی،
- جست‌وجوی مقاله‌ها و منابع الکترونیکی مورد نیاز کاربران،
- آموزش استفاده از منابع الکترونیکی و ارتقای سواد اطلاعاتی کاربران، و

- انجام جست‌وجو توسط کتابدار در شرایطی که کاربران با منابع و پایگاه‌های اطلاعاتی آشنایی کافی ندارند (Hosseini & Fathian, 2009).

از آنجا که هدف اصلی کتابخانه دانشگاهی، حفظ، اشاعه و ارتقای دانش، می‌باشد، و با توجه به تولید محصولات نرم‌افزاری جدید انتقال، سازمان‌دهی، و پالایش اطلاعات که عموماً استفاده از آنها نیاز به آموزش دارند، ارزیابی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات ارائه شده، تحولی بنیادین و ارزشمند در چگونگی ارائه خدمات را رقم خواهد زد (Paol & Boykhorst, 2011).

ارزیابی و بهبود خدمات اطلاعاتی، به منظور برآوردن تقاضاها و نیازهای کاربران در جهت حمایت موفقیت‌آمیز از اهداف آموزشی برای فعالیت‌های یادگیری و یاددهی هر سازمان ضروری است. به‌طور کلی هدف ارزیابی این است که خدمات و منابع به چه جهتی معطوف شوند که مستقیماً مرتبط با نیازهای جامعه باشند (Hasanzadeh & Najafgholinegad, 2008). آغاز بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه در سال ۱۹۴۰، به عنوان نقطه عطف این‌گونه پژوهش‌ها (Moradmand, 2006)، بیشتر تأکید بر ارزیابی خدمات کتابخانه به‌طور کلی با روش‌های کمی و کیفی با ابزار و روش‌های گوناگون بوده است، ولی پژوهشی که منحصرأ به خدمات یک بخش خاص از کتابخانه دانشگاهی پرداخته شود در نوع خود جالب توجه است. در همین راستا، پژوهش‌های نجاری (Najari, 1996)، منصوریان (Mansorian, 1999)، موسوی شوشتری (Mosavi Shoshtari, 2003)، مهرداد و جهانیان (Mehrad & Jahanian, 2003)، رادباوه و همکاران (Radbaveh et al., 2004)، مرادی‌مقدم (Moradimoghadam, 2005)، حسنی‌پور خلیجانی (Hasanipour Khaljani, 2006)، رئیسی و ابراهیمی (Reesi & Ebrahimi, 2007)، امامی (Emami, 2008)، غفاری و همکاران (Ghafari & Amini, 2007)، Sabegh, 200) نمونه‌هایی از ارزیابی هستند که با بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های مورد پژوهش در جهت شناسایی نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان و شناخت آنها از خدمات کتابخانه صورت پذیرفت و در نهایت توصیه‌هایی نیز برای اصلاح فرآیند کاری و خدمات ارائه شده، داده شد. از سوی دیگر، مطالعاتی حاکی از ارزیابی کاربران کتابخانه دانشگاهی پراندیا، توسط گوناسکرا (Gunasekeraf, 2010)، نتایج ارزیابی کتابخانه مرکز

پژوهشی و آموزشی دانشگاه علوم پزشکی منچستر جنوبی<sup>۱</sup> توسط ودز (Woods, 2011) انجام شده که نتایج ارزیابی آنها بیانگر نیاز به توسعه خدمات و امکانات برای ارتقاء آگاهی (سواد اطلاعاتی)، شناسایی بیشترین و کم‌ترین میزان استفاده از خدمات کتابخانه‌ها و ارزیابی میزان رضایت کاربران است. هم‌چنین، گزارش نتایج ارزیابی کتابخانه دانشگاه واشینگتن<sup>۲</sup> (2010)، کتابخانه پردیس والی<sup>۳</sup> (2005)، و گزارش نهایی ارزیابی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه عمومی تین<sup>۴</sup> (2011)، حاکی از نیاز به دسترسی برخط<sup>۵</sup> به اطلاعات علمی و پژوهشی، و میزان رضایت از خدمات کتابخانه است. در سال ۲۰۱۱ کتابخانه دانشگاهی موناش<sup>۶</sup> بررسی‌ای در مورد میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه با استفاده از ۳۱۸۱ پرسش‌نامه اینترنتی انجام داد که قبلاً در سال‌های ۲۰۰۰، ۲۰۰۳، ۲۰۰۵، و ۲۰۰۷ میلادی نیز انجام گرفته بود و یافته نشان داد میزان رضایت کاربران نسبت به سال‌های قبل افزایش داشته است.<sup>۷</sup>

مروری بر بررسی‌های انجام شده در این زمینه نشان می‌دهد که اکثر پژوهشگران، میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه را به طور کلی بررسی کرده‌اند. این در حالی است که میزان رضایت کاربران از خدمات بخش اطلاع‌رسانی (خدمات رایانه‌ای) کتابخانه‌ها تنها در برخی پژوهش‌ها مورد سنجش قرار گرفته است. هم‌چنین، پژوهشی با عنوان «بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد» انجام گرفت (Hosseini & Fathian, 2009)، از این دسته است که به بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی پرداخته است. در این پژوهش، متغیرهای رشته، مقطع و محل فعالیت مراجعان، امکان دسترسی به منابع الکترونیکی، تجهیزات فیزیکی بخش و نقش کتابدار در جست‌وجو، بازایی و آموزش کاربران بررسی شد که نتایج پژوهش نشان داد، کاربران تا حد زیادی از امکان دسترسی به منابع الکترونیکی و پایگاه‌ها و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابدار رضایت داشته‌اند؛ اما از تجهیزات فراهم شده و ساعت کار بخش، ناراضی بوده‌اند.

1. University Hospital of South Manchester (UHSM)

2. UW Libraries Council

3. Paradise Valley Community College Library

4. New Westminster Public Library Teen Library

5. Online

6. Monash

7. [www.monash.edu/library/about/reports/survey-customer/2011/summary-report](http://www.monash.edu/library/about/reports/survey-customer/2011/summary-report)

بنابراین، با توجه به پژوهش‌های انجام شده در خصوص بررسی رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه به‌طور کلی، شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان، بخشی از خدمات کتابخانه (بخش اطلاع‌رسانی) که بیشتر در بسترهای جدید مثل لوح فشرده و پایگاه‌های اطلاعاتی ارائه می‌شود، ضروری به نظر می‌رسد. به گونه‌ای که نتایج چنین پژوهشی می‌تواند، در بهبود کیفیت خدمات کتابخانه و شناخت نیازهای اطلاعاتی مراجعان استفاده‌شود و کتابخانه را در ارائه خدمات بهینه و به‌روز یاری رساند. برای این منظور، پژوهش حاضر، به شناسایی میزان رضایت کاربران بخش اطلاع‌رسانی در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه مازندران، و شناسایی عوامل مؤثر بر این رضایت‌مندی، پرداخته است. در همین راستا، هدف اصلی این پژوهش تعیین و شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی کاربران بخش اطلاع‌رسانی در کتابخانه مرکزی دانشگاه مازندران است، تا بر اساس یافته‌ها به بهبود کیفیت خدمات این بخش پرداخته شود.

بنابراین، پرسش‌های اساسی مورد توجه در پژوهش حاضر عبارتند از:

۱. علت مراجعه استفاده‌کنندگان به بخش اطلاع‌رسانی چیست؟
۲. میزان دسترسی به منابع الکترونیکی با توجه به نیازهای استفاده‌کنندگان تا چه اندازه‌ای فراهم است؟
۳. چه امکانات و تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری برای استفاده‌کنندگان وجود دارد؟
۴. بیشترین پایگاه‌های اطلاعاتی مورد استفاده کاربران کدامند؟
۵. مهارت‌های ارتباطی کتابداران تا چه اندازه در میزان دستیابی کاربران به منابع تأثیرگذار است؟
۶. آیا میزان رضایت کاربران به مهارت‌های جست‌وجوی آنها بستگی دارد؟
۷. پیشنهاد‌های کاربران برای بهبود خدمات بخش اطلاع‌رسانی چیست؟

## روش

روش پژوهش حاضر، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه کاربران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه مرکزی دانشگاه مازندران است که به شیوه نمونه‌گیری در دسترس تعداد ۲۶۰ نفر از مراجعه‌کنندگان که در طول نیمسال دوم ۹۲-۱۳۹۱ به کتابخانه مراجعه کردند، به عنوان نمونه آماری تعیین شدند. این افراد کاربرانی بودند که در مدت زمان ۲ ماه به بخش

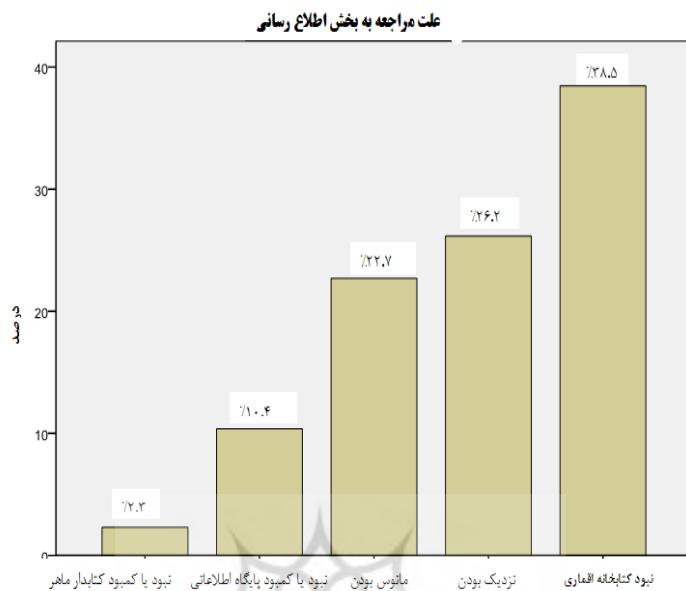
اطلاع‌رسانی مراجعه کردند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه محقق ساخته است. پس از گردآوری و تنظیم داده‌ها، با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۸ کدگذاری و تحلیل شدند. در این پژوهش، پایایی ابزار گردآوری اطلاعات با استفاده از شاخص آلفای کرونباخ<sup>۱</sup> با ضریب ۰/۸۴ بررسی و تأیید شد که پایایی قابل قبولی دارد. روایی ابزار اندازه‌گیری، توسط چند تن از استادان رشته‌های دانش‌شناسی و علم اطلاعات و علوم تربیتی و کارشناسان کتابداری کتابخانه مرکزی دانشگاه مازندران مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. برای توصیف داده‌های پژوهش از آمار توصیفی شامل جداول فراوانی و درصد استفاده شده است. هم‌چنین به منظور تحلیل داده‌ها، آزمون خی دو و آزمون تی تک نمونه‌ای انجام پذیرفت.

#### یافته‌ها

اطلاعات به دست آمده از پاسخ‌های کاربرانی که به پرسش‌نامه جواب داده‌اند، به دو دسته تقسیم شد: دسته اول داده‌هایی که پاسخ‌گو مجاز بود چند گزینه را انتخاب نماید که جداگانه تحلیل و ارزیابی شد. دسته دوم داده‌ها، با توجه به نوع متغیر و طیف انتخاب شده برای آنها در قالب دو، سه، چهار و پنج گزینه‌ای ارزیابی شدند. داده‌های دسته اول شامل: انتخاب نوع پایگاه اطلاعاتی مورد استفاده؛ پیشنهاد پایگاه اطلاعاتی مورد نیاز برای نیازهای اطلاعاتی؛ و پیشنهادهای کاربران در ارتباط با خدمات بخش اطلاع‌رسانی می‌باشند که به ترتیب سؤال‌های پژوهش ارایه می‌شود.

#### پوشش اول پژوهش: علت مراجعه استفاده‌کنندگان به بخش اطلاع‌رسانی چیست؟

براساس بررسی نظرات کاربران، مشخص شد که بیشتر استفاده‌کنندگان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی (۳۸/۵٪)، علت مراجعه به کتابخانه مرکزی را نبود کتابخانه اقماری (دانشکده‌ای) بیان داشته‌اند. سایر دلایل مراجعه کاربران هم به ترتیب: نزدیک بودن این کتابخانه به محل فعالیت یا تحصیل (۲۶/۲٪)، مانوس بودن با این کتابخانه (۲۲/۷٪)، و نبود یا کمبود پایگاه‌های اطلاعاتی در مرکز تحصیل (۱۰/۴٪)، نبود یا کمبود کتابدار ماهر در کتابخانه محل فعالیت یا تحصیل (۲/۳٪)، بیان شده است.



#### نمودار ۱. توزیع نظر کاربران درباره علت مراجعه به بخش اطلاع‌رسانی

پرسش دوم پژوهش: میزان دسترسی به منابع الکترونیکی با توجه به نیازهای استفاده‌کنندگان تا چه اندازه‌ای فراهم است؟

برای رسیدن به یک نتیجه مطلوب از میزان دسترسی ضرورت دارد که مقوله نوع و تناسب زبان منابع الکترونیکی، میزان روزآمدی منابع و مدت زمان بازیابی آنها در نظر گرفته شود.

جدول ۱. فراوانی نظر کاربران درباره منابع الکترونیکی متناسب

مقوله‌ها	زبان منابع مورد استفاده		تناسب زبان منابع با نیاز کاربران		تناسب تاریخ انتشار با نیاز کاربران		میزان رضایت از بازیابی منابع		
	فارسی	لاتین	زیاد	کم	زیاد	کم	زیاد	متوسط	خیلی زیاد
فراوانی	۱۴۷	۸	۱۹۸	۶۲	۱۹۱	۶۹	۷۵	۱۴۷	۱۲
درصد	۵۷	۳	۷۶	۲۴	۷۴	۲۶	۲۹	۵۶	۵
آمار استنباطی	آزمون خی دو		آزمون خی دو		آزمون خی دو		آزمون / تک نمونه‌ای		
	درجه آزادی	سطح معنی داری	درجه آزادی	سطح معناداری	درجه آزادی	سطح معنی داری	درجه آزادی	سطح معنی داری	میانگین اختلاف میانگین
	۲	۰/۰۰۰	۲	۰/۰۰۰	۲	۰/۰۰۰	۲۵۹	۰/۰۰۰	۲/۷۷
	۱۱۷/۲	۰/۰۰۰	۱۱۷/۲	۰/۰۰۰	۱۱۷/۲	۰/۰۰۰	۵/۷	۰/۰۰۰	۰/۲۷

همان گونه که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود، اکثر کاربران ترجیح می‌دهند که از منابع فارسی استفاده نمایند هرچند استفاده از منابع لاتین و فارسی (هر دو) به میزان ۴۰٪، انتخاب دوم آنهاست. نتایج حاکی از دریافت منابعی است که زبان آنها با نیاز استفاده‌کنندگان متناسب دارد. هم‌چنین، بیشتر کاربران (۷۶٪) منابعی متناسب با نیاز زبانی خود را دریافت کردند. از طرف دیگر، داده‌ها دلالت بر تناسب تاریخ انتشار منابع با نیاز کاربران دارد. این می‌تواند، نشان از روزآمدی پایگاه‌های اطلاعاتی موجود باشد که توانسته از نظر پوشش زمانی نیاز کاربران را مرتفع سازد. براساس آزمون خی دو در سطح معناداری ۰/۰۰۰ نتیجه گرفته می‌شود که بیشتر کاربران منابع مورد استفاده را مناسب با نیاز خود می‌دانند.

اکثر کاربران (۵۶٪) از مدت زمان بازیابی منابع در حد متوسطی رضایت دارند. در حالی که ۲۹٪ ابراز رضایت پایینی داشته‌اند. هم‌چنین از نتایج آزمون / (۵/۷) با سطح معناداری (۰/۰۰۰) می‌توان، استنباط کرد که میزان رضایت کاربران در زمینه بازیابی منابع کمتر از حد متوسط است.

پوشش سوم پژوهش: امکانات و تجهیزات برای استفاده‌کنندگان در کتابخانه کدامند؟

داده‌های جدول ۲ حاکی از این است که بیشتر کاربران از تعداد چاپگرها و ابزارهای ذخیره اطلاعات، رضایت خیلی کم داشتند. هم‌چنین، میزان رضایت کاربران در زمینه امکانات و



تجهیزات موجود در کتابخانه در حد کم و خیلی کم است. از طرف دیگر، مجموعاً ۶۵٪ از کاربران نسبت به ساعات کار کتابخانه مرکزی رضایت کمی داشته‌اند.

جدول ۲. میزان رضایت کاربران از امکانات و تجهیزات و ساعت کار

گزینه‌ها	آماره	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	خیلی آزمون	درجه آزادی	میانگین مشاهده شده	سطح معناداری
تعداد رایانه	فراوانی	۹	۱۰۹	۱۰۴	۱۸	۸	۱۱/۱-	۲۵۹	۲/۹۳	۰/۰۰۰
	درصد	۴	۴۴	۴۲	۷	۳				
تعداد چاپگرها	فراوانی	۰	۴	۸۸	۵۵	۱۰۰	۲۲/۴	۲۵۹	۴/۲۰	۰/۰۰۰
	درصد	۰	۲	۳۶	۲۲	۴۰				
ابزارهای ذخیره اطلاعات	فراوانی	۲	۲۳	۸۸	۵۴	۸۱	۱۰/۴	۲۵۹	۳/۶۵	۰/۰۰۰
	درصد	۱	۹	۳۵	۲۲	۳۳				
رایت سی دی	فراوانی	۱	۱۵	۱۰۹	۶۷	۵۴	۷/۸	۲۵۹	۳/۵۳	۰/۰۰۰
	درصد	۱	۶	۴۴	۲۷	۲۲				
رضایت از ساعت کار	فراوانی	۷	۴۱	۴۴	۱۴۰	۲۸	۸/۹-	۲۵۹	۲/۴۶	۰/۰۰۰
	درصد	۲	۱۶	۱۷	۵۴	۱۱				

نتایج آزمون  $\chi^2$  در سطح معناداری (۰/۰۰۰) با میانگین مشاهده شده (۲/۹۳) نسبت به میانگین در نظر گرفته شده (۳) پایین تر است و نشان می‌دهد که نارضایتی کاربران از تعداد رایانه‌های موجود در کتابخانه زیاد است. هم‌چنین در زمینه ساعت کار کتابخانه میانگین مشاهده شده (۲/۴۶) نسبت به میانگین در نظر گرفته شده (۳) پایین تر است و می‌توان استنباط کرد که کاربران از ساعت کار بخش اطلاع‌رسانی ناراضی‌اند.

پرسش چهارم پژوهش: بیشترین پایگاه‌های اطلاعاتی مورد استفاده کاربران کدامند؟

به منظور تعیین این که کاربران از کدام پایگاه‌های اطلاعاتی بیشترین استفاده را می‌کنند، فهرستی از پایگاه‌های اطلاعاتی در اختیار آنها قرار گرفت تا اولویت‌های مورد استفاده خود را مشخص کنند (جدول ۳).

جدول ۳. میزان استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف توسط کاربران

فرآوانی	نام پایگاه اطلاعاتی
۶۸	Science Direct
۴۵	Springer link
۳۹	EBSCO
۵۴	Scopus
۱۲	Bio One
۲۳	ACS
۳	AIP
۲	APS
۲۸	Magiran
۷۵	SID
۴۵	NOOR Mags
۱۴	Nemaye
۱۵	پایگاه‌های رایگان
۱۹	مجله‌های رایگان
۴	سایر موارد

با توجه به داده‌های جدول ۳، پایگاه اطلاعاتی «Science Direct» از بین پایگاه‌های لاتین بیشترین استفاده (۶۸ نفر) را دارد. این مطلب را گزارش آماری میزان استفاده از پایگاه‌های موجود در کتابخانه مرکزی دانشگاه مازندران نیز تأیید می‌کند. هم‌چنین، از بین پایگاه‌های اطلاعاتی فارسی نیز SID با میزان انتخاب ۷۵ نفر، بیشترین استفاده را داشته است.

پوشش پنجم پژوهش: مهارت‌های ارتباطی کتابدار، تا چه اندازه در میزان دستیابی کاربران به منابع تأثیرگذار است؟

برای بررسی رابطه معناداری از آزمون مجذور کای استفاده شده است. از آنجا که مقدار  $\chi^2$  دو به دست آمده برای هر دو متغیر کم‌تر از ۰/۰۵؛ یعنی، (۰/۰۰۰) می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که

بین مهارت‌های ارتباطی کتابدار و میزان دستیابی کاربران به منابع ارتباط معناداری وجود دارد (جدول ۴).

جدول ۴. رابطه بین میزان دستیابی و اخلاق و تلاش کتابدار

آزمون استنباطی		توصیف داده‌ها						آزمون	آیتم‌ها
سطح معناداری	درجه آزادی	$F^2$	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد		
۰/۰۰۰	۴	۱/۴۲	۱۴	۱۸	۷۴	۸۶	۶۸	فراوانی	میزان رضایت از تلاش کتابدار
			۵	۷	۲۹	۳۳	۲۶	درصد	
۰/۰۰۰	۴	۱/۰۱	۶	۳	۸۸	۵۲	۱۱۱	فراوانی	میزان رضایت از اخلاق حرفه‌ای
			۲	۱	۳۴	۲۰	۴۳	درصد	

با توجه به جدول ۴، مهارت‌های ارتباطی کتابدار، در میزان دستیابی کاربران به منابع تأثیرگذار است. به این صورت که هرچه مهارت‌های ارتباطی کتابدار بالاتر باشد، کاربران از رضایت بیشتری برخوردارند و میزان دستیابی آنها نیز بیشتر است. هم‌چنین ۴۳٪ کاربران از اخلاق حرفه‌ای کتابداران در حد بسیار زیاد رضایت دارند و این عامل بر اساس نتیجه آزمون خی‌دو در سطح معناداری (۰/۰۰۰) با میزان دستیابی کاربران رابطه مستقیم و تأثیرگذار دارد.

پرسش ششم پژوهش: آیا میزان رضایت کاربران به مهارت‌های آنها بستگی دارد؟

برای بررسی میزان رضایت کاربران با توجه به مهارت‌های آنان، ابتدا آگاهی از میزان مهارت‌های لازم برای جست‌وجوی اطلاعات توسط کاربران لازم است. برای این کار روشی که کاربران برای جست‌وجو به کار می‌برند به دو صورت بررسی شد. یکی کاربرانی که تمایل به جست‌وجو منابع توسط خودشان داشتند (۸۰٪) و دوم کاربرانی (۴٪) که تمایل داشتند، کتابداران جست‌وجو را انجام دهد. بر اساس نتایج آزمون خی‌دو در سطح معناداری ۰/۰۰۰ می‌توان نتیجه گرفت که بین میزان رضایت کاربرانی که خودشان جست‌وجو را انجام دادند و کاربرانی که از راهنمایی‌ها و آموزش کتابدار بهره جستند، ارتباط وجود دارد (جدول ۵).

جدول ۵. نوع روش جست‌وجو و رضایت کاربران

مقوله گزینه	روش جست و جو			آزمون خی دو	
	کاربر	کتابدار	هر دو	درجه آزادی	سطح معناداری
فراوانی	۲۰۸	۱۱	۴۱	۲	۰/۰۰۰
درصد	۸۰	۴	۱۶		

هم چنین، داده‌های جدول ۶ بیانگر این است که ۶۵٪ کاربران در حد متوسط از این که خودشان جست‌وجو را انجام دادند، رضایت داشتند. از طرف دیگر، جمعاً ۵۲٪ کاربران در حد بسیار زیاد و زیاد از آموزش و راهنمایی‌هایی که توسط کتابدار ارایه می‌شد، رضایت داشتند. نتایج آزمون  $\chi^2$  با میانگین در نظر گرفته شده (۳) و میانگین به دست آمده (۲/۷۷) در سطح معناداری (۰/۰۰۰) نشانگر این است که اکثر کاربرانی که خودشان به جست‌وجو پرداخته‌اند، رضایت کمی از میزان دست‌یابی به منابع اطلاعاتی داشته‌اند.

جدول ۶. میزان رضایت کاربران از جست‌وجو توسط خودشان

مقوله گزینه	میزان رضایت کاربران از جست و جو توسط خودشان						
	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	درجه آزادی	سطح معناداری
فراوانی	۱۴	۶۰	۱۶۷	۹	۱۰	۲۵۹	۲/۷۷
درصد	۵	۲۳	۶۵	۳	۴		۰/۰۰

هم چنین، بر اساس جدول ۷ نتایج آزمون  $\chi^2$  با میانگین در نظر گرفته شده (۳) و میانگین مشاهده شده (۲/۵۷) در سطح معناداری (۰/۰۰۰)، دلیل انجام جست‌وجوی‌شان توسط کتابدار را عدم توانایی و رضایت از جست‌وجوی خودشان اعلام کرده‌اند. بنابراین هرچه میزان مهارت‌های جست‌وجو توسط کاربران یا کتابداران بیشتر باشد، میزان رضایت کاربران هم بالاتر می‌رود. بنابراین میزان رضایت کاربران از انجام خدمات اطلاع‌رسانی توسط کتابداران پس از آموزش بالا می‌رود.

جدول ۷. میزان رضایت بعد از آموزش توسط کتابدار

مقوله	میزان رضایت بعد از آموزش توسط کتابدار					آزمون ۴ تک‌نمونه‌ای		
	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین
فراوانی	۱۳	۱۳	۹۹	۱۱۹	۱۶	۶/۹۰	۰/۰۰۰	۲/۵۷
درصد	۵	۵	۳۸	۴۶	۶			۰/۴۳

پرسش هفتم پژوهش: پیشنهاد‌های کاربران برای بهبود خدمات بخش اطلاع‌رسانی چیست؟ مطابق جدول ۸، پیشنهاد‌های استفاده‌کنندگان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی ارایه شده است. با توجه به این که یک سوال باز پاسخ در پرسش‌نامه برای دریافت نظرات کاربران در نظر گرفته شده بود، پس از تحلیل پاسخ‌های کاربران مشخص شد، بیشتر کاربران به تلاش کتابداران در زمینه ارایه خدمات بهتر به کاربران ابراز تمایل نشان داده‌اند. هم‌چنین، بر افزایش ساعت مراجعه به بخش خدمات و افزایش و بهبود امکانات به ویژه تعداد سیستم‌های رایانه‌ای، تأکید داشته‌اند.

جدول ۸. نظر کاربران در مورد خدمات بخش اطلاع‌رسانی

فراوانی	مقوله‌های مورد نظر کاربران
۱۳	تلاش‌های بیشتر کتابداران برای خدمات بهتر و ارزنده‌تر
۱۲	افزایش ساعت کار
۱۱	دریافت هزینه در قبال خدمات اضافی
۱۰	افزایش امکانات آموزشی لازم برای استفاده بهینه از خدمات
۹	تخصیص مرکز رایانه جداگانه برای دانشجویان کارشناسی ارشد و بالاتر
۸	افزایش و توسعه سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای تخصصی
۶	جمع‌آوری رایانه‌های قدیمی و استفاده از رایانه‌هایی با سرعت بالا
۳	تدارک فرصت برای فارغ‌التحصیلان جهت مراجعه به بخش خدمات

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی این پژوهش، شناسایی عوامل مؤثر بر میزان رضایت کاربران از خدمات بخش اطلاع‌رسانی می‌باشد. یافته‌های به دست آمده نشان داد که کاربران در حد متوسط از خدمات بخش اطلاع‌رسانی رضایت دارند. میزان رضایت کاربران در زمینه تاریخ منابع، زبان منابع و تناسب آن با نیازهای اطلاعاتی، در حد مطلوب بوده است. اما در مورد میزان رضایت از مدت زمان بازیابی منابع، نمی‌توان قضاوت درستی کرد. زیرا، آمار در حد متوسط و کم بوده است. دلیل این امر را شاید بتوان تأثیر مداخله‌گرهایی، نظیر: سرعت پایین اینترنت، کامپیوترهای فرسوده و قدیمی، مهارت‌های کاربران در جست‌وجوی اطلاعات دانست. این یافته با مطالعه حسینی و فتحیان (Hosseini & Fathian, 2009) هم‌خوانی دارد. چون نتایج پژوهش آنها نشان داد که کاربران تا حد زیادی از امکان دسترسی به منابع الکترونیکی و پایگاه‌ها و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابدار رضایت داشته‌اند؛ اما از تجهیزات فراهم شده و ساعت کار بخش اطلاع‌رسانی، ناراضی بوده‌اند.

پایین بودن میزان رضایت کاربران از امکانات و تجهیزات، به دلیل اطلاع کم، یا بی‌اطلاعی کاربران نسبت به خدمات ارائه شده در بخش می‌باشد. امکانات و تجهیزات بخش در حد کم و خیلی کم است، نبودن امکاناتی نظیر خدمات چاپ و کپی در بخش، تعداد کم رایانه‌ها، کمبود ابزارهای ذخیره اطلاعات عواملی هستند که در میزان رضایت کاربران دخیل هستند. مراجعه‌کنندگان به این بخش در اکثر موارد از ساعت کار بخش اطلاع‌داشته و پاسخ‌های کم، خیلی کم، را انتخاب کردند. می‌توان به این نتیجه رسید که اکثر کاربران از ساعت کار بخش ناراضی بودند، حسینی و فتحیان (Hosseini & Fathian, 2009) نیز نتیجه مشابهی گرفتند. پایگاه‌های اطلاعاتی مشترک فارسی در مقایسه با پایگاه‌های اطلاعاتی لاتین از اقبال بیشتری برای استفاده برخوردار بودند و کاربران رضایت بیشتری داشتند. دلیل آن:

- هم‌خوانی زبان کاربران با زبان پایگاه‌های اطلاعاتی می‌باشد. بیشتر کاربران زبان فارسی را برای پیدا کردن اطلاعات خود انتخاب نمودند و فقط ۸ نفر صرفاً زبان لاتین را انتخاب کردند.
- میسر بودن امکان دسترسی در تمامی دانشکده‌ها برای کاربران، به ویژه کاربران دوره کارشناسی ارشد و دکتری که نیازی به مراجعه به بخش اطلاع‌رسانی کتابخانه ندارند، و در اتاق خود به جست‌وجوی اطلاعات می‌پردازند.

- بیشتر کاربران از دانشکده علوم انسانی و دانشکده علوم اقتصادی می‌باشند و این گروه ترجیح می‌دهند بیشتر از منابع فارسی و عربی استفاده نمایند؛ یعنی، منابع فارسی و عربی بیشتر در پروژه‌های تحقیقاتی آنها کاربرد دارند.
  - تمایل نداشتن و یا توانایی محدود کاربران در ترجمه متون لاتین (سواد اطلاعاتی).
  - قطع بودن برخی از پایگاه‌های اطلاعاتی لاتین در بازده زمانی پژوهش.
- هرچه مهارت‌های ارتباطی کتابدار بالاتر باشد، کاربران از رضایت بیشتری برخوردارند. این امر نشان‌دهنده فراهم بودن پایگاه‌های مورد نظر کاربران در بخش اطلاع‌رسانی می‌باشد. با توجه به تخصصی بودن دروس مقطع کارشناسی ارشد و وجود منابع کم‌تری در تخصص آنها، این موضوع میزان دست‌یابی آنها را شاید با مشکل مواجه سازد که در میزان دست‌یابی آنها مؤثر است.
- اکثر کاربران از تلاش و نحوه برخورد کتابداران در جست‌وجوی منابع اطلاعاتی رضایت خوبی داشتند. نتیجه بررسی پرسش‌نشان داد که مهارت‌های ارتباطی کتابدار در دست‌یابی کاربران به منابع اطلاعاتی به میزان زیادی تأثیرگذار است. مرادمند (Moradmand, 2006)، رئیسی و ابراهیمی (Reesi & Ebrahimi, 2007) و حسینی و فتحیان (Hosseini & Fathian, 2009) نیز در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند. بنابراین پاسخ‌های کاربران در ارتباط با مهارت‌های ارتباطی، آموزشی و اطلاعاتی کتابداران، نشانگر نقش حیاتی و بالقوه آنها در میزان رضایت کاربران و دست‌یابی آنها به منابع مورد نیازشان است. به طور کلی نتایج به‌دست آمده از این پژوهش نشان می‌دهد که اکثر مراجعان به بخش اطلاع‌رسانی علت مراجعه خود را نبودن کتابخانه اقماری (دانشکده‌ای) در محل فعالیت و تحصیل خود ذکر نمودند. اکثر کاربران منابع فارسی را بر لاتین ترجیح دادند. از امکانات و تجهیزات و نیز طول مدت ساعت کار بخش اطلاع‌رسانی ناراضی بودند. بیشترین استفاده را از پایگاه اطلاعاتی فارسی SID و لاتین SD را داشتند. هم‌چنین پایگاه اطلاعاتی SIVILICA و EMERALD و ISI به ترتیب به عنوان پایگاه پیشنهادی مناسب، توسط کاربران اعلام شدند. از طرف دیگر، از نظر زبانی و تاریخ انتشار منابعی متناسب دریافت نمودند. شایان ذکر است کاربرانی که توسط کتابدار راهنمایی شدند، از رضایت بیشتری در دست‌یابی به منابع برخوردار بودند. به گونه‌ای که بین مهارت‌های ارتباطی کتابدار و میزان دست‌یابی به منابع اطلاعاتی ارتباط معناداری وجود دارد. نکته مهم در ارتقای خدمات کتابخانه‌ها

و هماهنگ ساختن خدمات ارائه شده، بر اساس انتظارات و نیازهای استفاده‌کنندگان از کتابخانه است (Mirghafori, 2006).

بر همین اساس، پیشنهاد می‌شود، سیستم‌های موجود هم از لحاظ نرم‌افزاری و هم از لحاظ سخت‌افزاری توسعه یابد و غنی‌تر شود. ضرورت دارد، ارتباط دانشجویان فارغ‌التحصیل با کتابخانه دانشگاه حفظ شود، تا بتوانند، نیازهای اطلاعاتی خود را به‌روز کنند. زیرا، دانشگاه تنها جایی است که بیشترین خدمات پژوهشی را یک‌جا ارائه می‌دهد. روشی منظم و پیشرفته برای ارزیابی نحوه نگرش و استفاده کاربران از خدمات بخش اطلاع‌رسانی، برای شناسایی نیازهای اطلاعاتی کاربران، جهت فراهم‌آوری امکان دسترسی به نیازهای اطلاعاتی تنظیم شود. یکی از راه‌های مؤثر در انجام مأموریت آموزشی دانشگاه، یادگیری بدون حد و مرز است، بر این اساس ایجاد کلاس‌های آموزشی آنلاین و یا حضوری و حتی پوسترهای آموزشی می‌تواند، بر میزان دستیابی کاربران به منابع اطلاعاتی مورد نیاز خود تأثیر وافر داشته باشد.

با توجه به وجود منابع اطلاعاتی گسترده با شیوه‌های جست‌وجوی خاص خود، پیشنهاد می‌شود، روش‌های جست‌وجو در هریک از این منابع اطلاعاتی به کتابداران و کاربران به صورت مداوم آموزش داده شود. با توجه به تأثیر امکانات و تجهیزات در میزان رضایت کاربران، ضرورت دارد، در کیفیت و کمیت تجهیزات و امکانات بخش خدمات اطلاع‌رسانی، دقت زیادی شود و بخش به انواع ابزارهای نوین اطلاع‌رسانی مجهز شود. اساسی‌ترین نکته این‌که؛ برای استفاده بهتر از خدمات بخش اطلاع‌رسانی کتابخانه مرکزی دانشگاه مازندران، ساعت کار و مدت زمان استفاده برای کاربران افزایش یابد.

## References

1. Emami, S. (2008). *A Study of customers' satisfaction with library services in the industrial management organization*. M.A Thesis in Library and Information Services. Hamedan Islamic Azad University. (in Persian).
2. Ghafari, S., & Amini Sabegh, N. (2009). A study of faculty members' satisfaction with the library services of Tabriz Islamic Azad University. *Electronic Journal of Scientific Communication*, 13(3), 79-88. (in Persian).
3. Gunasekeraf, C. (2010). Students usage of an academic library: A user survey conducted at the Main Library University of Peradeniya. *Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka*, 14(1), 43-60.



4. Hasanipour Khaljani, F. (2006). *A study of university students' satisfaction with the libraries of Tabriz University*. M.A Thesis. Tehran: Islamic Azad University. (in Persian).
5. Hasanzadeh, M., & Najafgholinegad, A. (2008). *Assessment and evaluation of libraries and information centers: Theories, methods and instruments*. Tehran: Ketabdar. (in Persian).
6. Hiller, S. (2010). *Libraries 2010 Triennial Survey Initial Results and Key Findings*. UW Libraries Council.
7. Hosseini, V., & Fathian, A. (2009). Investigation of the degree of and the factors affecting the costumers' satisfaction with the services of the libraries in Fardoosi Mashhad University. *The library and Information Quarterly*, 12(2), 95-118. (in Persian).
8. Khoshro, A. (2006). An identification of the users' satisfaction with the services of public libraries in Kerman. *The Ketab Qualterly*, 67, 29-38. (in Persian).
9. Paradise Valley Library. (2005). *Library User Survey: Resources, facilities, and circulation services report on survey results*. Paradise Valley Community College Library Committee.
10. Mansorian, Y. (1999). *Investigation of the degree of and the factors affecting the costumers' satisfaction with the computer-bases services in the libraries of Ferdoosi Mashhad University*. M.A Thesis of Ferdoosi Mashhad University. (in Persian).
11. Mehrad, J., & Jahanian, M. A. (2004). A Study of the users' satisfaction with the library services of Irandoc Center of Iran's Oil Industry. *The Library and Information Quarterly*, 7(2), 26-38. (in Persian).
12. Mirghafari, H. (2006). A libqual for assessing the quality of libraries services. *The Library and Information Quarterly*, 67(2), 161-168. (in Persian).
13. Monash University Library. (2011). Monash University Library Client Survey. Retrieved from <http://monash.edu/library/about/reports/survey-customer/2011/summary-report aust.pdf>
14. Moradimoghadam, H. (2005). The degree of users' satisfaction with the services of the central library in Shadid Chamran University and Ahwaz Medicine University. *The Ketab Qualterly*, 16(1), 145-158.
15. Moradmand, A. (2006). The degree of users' satisfaction with the library services of Literature Faculty in Shadid Chamran University. *The Ketab Qualterly*, 17(4), 187-204. (in Persian).
16. Mosavi Shoshtari, M. (2003). A study of the users' satisfaction with the library services of Irandoc Center. *Journal of Science and Information Technology*, 18(3&4), 84-93. (in Persian).

17. Najari, T. (1996). *A study of the faculty members' satisfaction with the library services of Tabriz University*. An M.A thesis. South of Tehran Islamic Azad University.
18. New Westminster Public Library. (2011). *Teen Library User Survey: Final Report*. Retrieved from [www.nwpl.ca/administration/overview/user\\_survey.php](http://www.nwpl.ca/administration/overview/user_survey.php)
19. Paol, R., & Boykhorst, P. (2011). *A qualitative assessment: An evaluation of the libraries Functions* (Translator: Abdolah Najafi). Iran's National Documents and Book Center. (in Persian).
20. Radbaveh, A. & Tasviri Ghamsari, F. (2004). The degree of users' satisfaction with the library services in Agricultural Engineering Research center. *The Ketab Quarterly*, 15(2), 129-133. (in Persian).
21. Reesi, P., & Ebrahimi E. (2007). The degree of users' satisfaction with the library, regarding resources and services, in the central library of Iran Medicine University. *The Library and Information Quarterly*, 10(1), 125-142. (in Persian).
22. Woods, S. (2011). *ERC Library, User Survey Results*. Retrieved from [www.erclibrary.org.uk/about\\_us/about\\_us.asp](http://www.erclibrary.org.uk/about_us/about_us.asp)

