

## ارزیابی کاربران از تالار رقومی کتابخانه ملی ایران: تأثیر قوانین و سیاست‌گذاری‌های جاری بر رضایتمندی کاربران از خدمات ارائه‌شده

مهري لطيفي | زهره ميرحسيني

### چکیده

**هدف:** تعیین وضعیت استفاده و ارزیابی کاربران از تالار رقومی کتابخانه ملی و میزان رضایت آنها از خدمات ارائه‌شده با این فرض که قوانین و سیاست‌گذاری‌های جاری بر رضایتمندی کاربران تأثیرگذار خواهد بود.

**روش/ رویکرد پژوهش:** در این پیمایش از طریق پرسشنامه پژوهشگرساخته‌ای که برمبنای مدل لایب‌کوال تدوین شده بود، نظرات ۳۰۰ نفر از کاربران اینترنت در تالار رقومی کتابخانه ملی ایران گردآوری شد.

**یافته‌ها:** بیش از ۷۰٪ کاربران، پایین بودن سرعت جستجو را از معضلات اصلی دانسته‌اند و پس از آن، تعداد تجهیزات، سرعت اتصال به شبکه، و مشکل مربوط به انتقال اطلاعات را مطرح کرده‌اند. ۶۴٪ کاربران مهارت کتابداران را در راهنمایی کاربران، متوسط به پایین ارزیابی کرده‌اند.

**نتیجه‌گیری:** در مجموع، خدمات تالار رقومی به کاربران در حد متوسط ارزیابی شده است. قوانین جاری و سیاست‌گذاری‌های کتابخانه رابطه معناداری با رضایتمندی کاربران ایجاد می‌کند.

کلیدواژه‌ها

رضایتمندی، کاربران، تالار رقومی، کتابخانه ملی ایران

## ارزیابی کاربران از تالار رقومی کتابخانه ملی ایران:

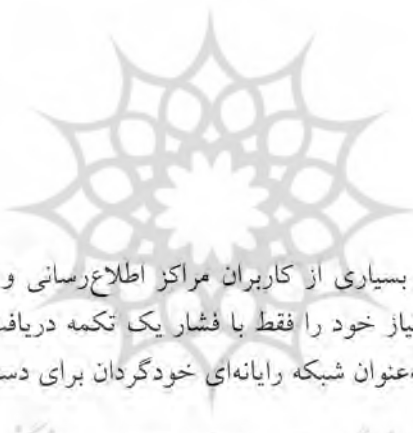
تأثیر قوانین و سیاست‌گذاری‌های جاری بر رضایتمندی کاربران از خدمات ارائه‌شده

مهری لطیفی<sup>۱</sup>

زهرة میرحسینی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۷/۰۶

تاریخ پذیرش: ۹۴/۱۰/۰۷



### مقدمه

در عصر حاضر بسیاری از کاربران مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها توقع دارند تا اطلاعات مورد نیاز خود را فقط با فشار یک تکمه دریافت کنند؛ این نگرش سبب شد تا اینترنت به‌عنوان شبکه رایانه‌ای خودگردان برای دستیابی سریع به اطلاعات پا به‌عرصه گذارد.

بدیهی است آگاهی از آخرین اخبار علمی و فناوری‌های روز و ارتباط سریع و ارزان با دانشمندان سراسر جهان برای کاربران، به‌ویژه در کشورهایی که در مسیر توسعه و سازندگی گام برمی‌دارند، نیازی اساسی محسوب می‌شود و اینترنت به‌عنوان رسانه‌ای جدید در سطح بین‌المللی به‌راحتی توانسته چنین امکانی را فراهم آورد. لفظ اینترنت در کتابخانه امروزی به‌معنای شبکه‌ای از شبکه‌های ارتباطات اجتماعی میان افراد، گروه‌ها، و مراکز اطلاع‌رسانی برای دسترسی آزاد به جریان اطلاعات و برای همگان است. شبکه اینترنت با هدف تسهیل ارتباطات بشری، رایانه‌ها را به خدمت گرفت. توسعه این شبکه‌ها به ایده دهکده جهانی و به‌دنبال آن مفاهیمی مانند کتابخانه‌های الکترونیک یا مجازی انجامید. کتابخانه‌ها و کتابداران در چالش با رقیبان سرسختی قرار گرفتند که از فناوری‌های رایانه‌ای و مخابراتی به‌خوبی استفاده می‌کردند. اینترنت مفهوم کتابخانه را به‌عنوان یک نهاد دستخوش تحول کرد. امروزه، اینترنت با بالاترین توان در جستجو و بازیابی اطلاعات، جدیدترین و پرکارترین

۱ دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، ایران (نویسنده مسئول)

mlatifi1987@gmail.com

۲ دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، z\_mirhoseini@iau-tnb.ac.ir

وسیله آموزش از راه دور در کتابخانه‌ها و سازمان‌های پژوهشی است. بسته به نوع کتابخانه، اینترنت می‌تواند برای اهداف متفاوت و به‌روش‌های گوناگون استفاده شود. اما، آنچه مسلم است، کالا یا خدماتی را که کاربران از اینترنت دریافت می‌کنند باید با نیازها و انتظارات آنان سازگاری داشته باشد تا بتواند از منظر آنان خدمات باکیفیت تلقی شود. در یک محیط بیدار و آگاه به شرایط، کیفیت براساس میزان رضایتمندی کاربران تعریف می‌شود (جاربو، ۱۹۹۶).

به همین سبب، ارائه خدمات باکیفیت به کاربران یکی از چالش‌های مهم عصر حاضر نیز شمرده می‌شود و مدیران مراکز اطلاعاتی درصدد برآمده‌اند تا اندیشه و فرهنگ کاربرمحوری را در سازمان‌های خود توسعه دهند و از طریق تمرکز بر نیازهای کاربران و پاسخگویی صحیح به خواسته‌های آنها، ضمن ایجاد مزیت رقابتی، زمینه‌های دستیابی به تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم سازند (اجلالی و تابش، ۱۳۷۸). براساس استاندارد ۱۱۶۲۰، کیفیت به همه ویژگی‌ها و خدماتی اطلاق می‌شود که بر توانایی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در تأمین نیازهای آشکار و نهان کاربران تأثیر می‌گذارد (اوفرل، ۱۹۹۸). تان<sup>۲</sup> (به نقل از بروکمان، ۱۹۹۷) خاطر نشان می‌کند که کیفیت کتابخانه‌ها باید موارد زیر را شامل شود:

درک نیازهای کاربران؛ ارائه خدمات بهینه رودررو و از راه دور؛ تحویل بی‌نقص خدمات؛ تسهیلات و امکانات مناسب؛ تجهیزات قابل اطمینان؛ مدیریت اجرایی کارآمد؛ خدمات پشتیبانی مناسب؛ نظارت بر توقعات و پیشنهادهای سازنده کاربران و مانند آنها.

بدین ترتیب، کاربران یکی از ارکان مهم هستند و هرگاه بپذیریم که تمام تلاش مراکز اطلاع‌رسانی ناظر بر ارائه خدمات اطلاع‌رسانی به جوینده اطلاعات است، اهمیت این خدمات بهتر مشخص می‌شود (حری، ۱۳۷۹). به‌جرات می‌توان گفت که همه کارکردها و فعالیت‌های کتابخانه مبتنی بر اصولی است که به‌لحاظ ارزشمند بودن و جهت دادن به کار کتابداران، صرف نظر از نوع محیط اطلاعاتی (اعم از سنتی یا الکترونیکی)، همواره محور و جان‌مایه این اصول، خدمات به کاربران و برآوردن نیازهای خاص آنان است (یورلند، ۱۳۸۱).

همان‌طور که اشاره شد، اینترنت و دیگر اشکال اطلاع‌رسانی الکترونیکی چهره کتابخانه‌ها را دستخوش تغییر کرده و کیفیت آنها را بالا برده است. در این میان، کتابخانه ملی به‌عنوان مرکزی پژوهشی در تأمین نیازهای اطلاعاتی بخش وسیعی از دانش‌پژوهان از مراکز مهم اطلاع‌رسانی به‌شمار می‌رود که به‌طور مستقیم و غیرمستقیم

1. Kovel - Jarboe
2. O'farrell
3. Tahn
4. Brockman

در اطلاع‌رسانی ملی از جایگاهی خاص برخوردار است. این کتابخانه با گردآوری و حفظ تمامی آثار فکری مضبوط یک ملت و از طریق برنامه‌ریزی، سیاست‌گذاری، هماهنگی، و هدایت تمامی فرایندهای کتابخانه‌ای در سطح کشور برای گسترش خدمات کتابخانه‌ای و اطلاع‌رسانی در سطح جامعه در راستای اهداف اصلی خود گام برمی‌دارد (اساسنامه کتابخانه ملی ایران، ۱۳۹۲). به همین دلیل، شناخت قوانین و مقررات، مهارت‌های نیروی انسانی در ارائه خدمات بهینه، و نیازها و نظرات کاربران نسبت به خدمات دریافت‌شده نه تنها بسیار حائز اهمیت است، بلکه مسئله‌ای است که باید با نگاه پژوهشی بدان نگریست. این مهم نگارنده را بر آن داشت تا به بررسی بخشی از این خدمات پردازد و رضایت کاربران را از خدمات اینترنتی دریافت‌شده در تالار رقومی کتابخانه ملی سنجش کند. البته پژوهش‌هایی نیز در این زمینه انجام شده است که برخی از آنها از نظر موضوع، قلمرو پژوهش، و روش‌شناسی ارتباط بیشتری با پژوهش حاضر داشته‌اند؛ به‌طور مثال، محمداسماعیل (۱۳۷۶) در سنجش رضایت کاربران از خدمات اطلاع‌رسانی اینترنتی مرکز تحقیقات فیزیک نظری و ریاضیات نشان داد که بیش از نیمی از افراد جامعه مورد مطالعه که عمدتاً از اعضای هیأت علمی و پژوهشگران رشته‌های ریاضی، کامپیوتر، و مهندسی بوده برای دستیابی به اطلاعات مورد نیازشان از همراهی و کمک مسئولان بخش برخوردار بوده‌اند و این همراهی و کمک عمدتاً در کار با سیستم صورت گرفته است. ۷۹ درصد، افزایش سرعت انتقال اطلاعات و افزایش تعداد پایانه‌ها و تجهیزات را از مهم‌ترین عوامل مؤثر در بهبود خدمات اینترنت مرکز برشمرده‌اند. ۹۱ درصد از افراد جامعه نمونه، عواملی چون امکان دستیابی به اطلاعات مورد نیاز و امکان ضبط و ذخیره نتایج بر روی لوح فشرده را در جلب رضایت آنان مهم دانسته‌اند. در پژوهش دیگری، بابارضایی (۱۳۷۹) با بررسی میزان استفاده و رضایت اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران نشان داد که حدود ۹۵ درصد از کاربران از خدمات اینترنتی ارائه‌شده اظهار رضایت کرده‌اند. علت اصلی استفاده از اینترنت، کسب اطلاعات روزآمد (۵۵/۶ درصد) و انجام کارهای پژوهشی (۴۱ درصد) بوده است.

همچنین، منصوری (۱۳۸۸) با ارزیابی میزان رضایت کاربران از خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران نشان داد که ۶۵/۵ درصد کاربران با هدف انجام پژوهش به کتابخانه ملی مراجعه می‌کنند؛ از این میان، ۴۴/۷ درصد از منابع کتابخانه ملی به میزان کم رضایت دارند. ۵۵/۳ درصد به میزان کم و خیلی کم از بخش جستجوی رایانه‌ای راضی هستند.

نشاط و دهقانی (۱۳۹۰) با استفاده از استانداردهای ARL، کیفیت خدمات بخش اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی را در سه بُعد تأثیرگذاری خدمات، کنترل اطلاعات، و فضای فیزیکی کتابخانه در سه سطح حداقل، موجود، و مورد انتظار بررسی کردند. آنها نشان دادند که از منظر مراجعان، کیفیت منابع کتابخانه در سطح واقعی خدمات (سطح موجود) از حداقل انتظار آنان پایین‌تر بوده است؛ اما، استنباط کارکنان این بوده که وضعیت موجود تا حدودی توانسته است حداقل انتظارات کاربران را برآورده سازد.

مولایی‌قرا (۱۳۹۰) با شناسایی و رتبه‌بندی عوامل کلیدی موفقیت و به‌کارگیری فناوری اطلاعات و تأثیر آن بر محیط کاری کاربران نشان داد که عامل ظرفیت تغییر و عوامل انسانی، مهم‌ترین عامل در موفقیت در به‌کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان‌هاست، و مطلوب‌تر شدن محیط کاری و بهبود در کیفیت برنامه‌ها را از مهم‌ترین تأثیرات ورود فناوری اطلاعات بر محیط کاری کاربران دانسته است. پژوهش حاضر در جهت تکمیل یافته‌های پیشین درصدد بررسی نحوه استفاده کاربران از خدمات اینترنتی تالار رقومی و میزان رضایت آنها برآمد، یا این فرض که بین قوانین و سیاست‌گذاری‌های جاری با سطح رضایتمندی کاربران رابطه وجود دارد.

### روش شناسی

در این پیمایش، کلیه کاربران ثابت کتابخانه ملی ایران که طی ماه‌های خرداد تا آبان سال ۱۳۹۳ به تالار رقومی کتابخانه ملی ایران مراجعه و خدمات دریافت کرده بودند در جامعه آماری لحاظ شدند. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شد و از ۱۵۰۰ نفر اعضای ثابت که به‌طور ماهانه به این تالار مراجعه می‌کردند ۳۰۰ نفر به‌صورت تصادفی انتخاب، و پرسشنامه پژوهشگرساخته‌ای که برمبنای مدل لایب‌کوال تدوین شده بود میان آنها توزیع شد. البته با توجه به اینکه پژوهش حاضر فقط به ارزیابی خدمات اینترنتی تالار رقومی می‌پرداخت، بنابراین به تناسب موضوع، برخی گویه‌های این پرسشنامه توسط پژوهشگر حذف و یا تغییر یافت و برای کسب اطمینان از روایی محتوایی، پرسشنامه ترجمه‌شده به‌همراه پرسش‌های اساسی به ۱۰ نفر متخصص علم اطلاعات و دانش‌شناسی ارائه و براساس نظرات ارائه‌شده تغییرات مورد نظر انجام شد. برای سنجش پایایی ابزار، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که با توجه به ضرایب محاسبه‌شده (بالتر از ۰/۸۲) پرسشنامه مورد نظر از پایایی قابل

قبولی برخوردار بود. در نهایت، پرسشنامه‌ها در میان جامعه آماری توزیع و پس از سه هفته ۲۹۰ پرسشنامه گردآوری و تحلیل شد. برای توصیف داده‌ها از روش‌های معمول در آمار توصیفی نظیر تهیه جدول فراوانی، آزمون‌های همبستگی، میانگین، و t استیودنت استفاده شد.

## یافته‌ها

### الف. وضعیت استفاده کاربران از تالار رقومی

جدول ۲. هدف و میزان علاقه کاربران به استفاده از اینترنت تالار رقومی

عامل‌های استفاده	سرگرمی	تهیه مقالات	انجام پژوهش	مطالعه منابع درسی	اخبار روز	سایر
هدف گروه نمونه	۷۷ (٪۲۶/۶)	۲۰۱ (٪۶۹/۳)	۲۰۶ (٪۷۰)	۱۱۶ (٪۴۰)	۱۳۶ (٪۴۶/۹)	۳۲ (٪۱۱)
میزان علاقه کاربران به استفاده از اینترنت	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
	۳ (٪۱)	۲۷ (٪۱۲/۸)	۱۰۹ (٪۳۷/۶)	۱۴۱ (٪۴۸/۶)	۲۹۰ (٪۱۰۰)	-

همان‌طور که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود، ۷۷ نفر (۲۶/۶ درصد) از اینترنت به‌عنوان سرگرمی، ۲۰۱ نفر (۶۹/۳ درصد) برای تهیه مقالات، ۲۰۶ نفر (۷۰ درصد) برای انجام پژوهش، ۱۱۶ نفر (۴۰ درصد) برای مطالعه منابع درسی، و ۱۳۶ نفر (۴۶/۹ درصد) برای آگاهی از اخبار روز از اینترنت استفاده می‌کنند. ضمن اینکه ۳۲ نفر (۱۱ درصد) هدف‌های دیگری برای استفاده از اینترنت داشته‌اند. با توجه به یافته‌های جدول ۲، ۳ نفر (۱ درصد) در حد کم، ۲۷ نفر (۱۲/۸ درصد) در حد متوسط، ۱۰۹ نفر (۳۷/۶ درصد) در حد زیاد، و ۱۴۱ نفر (۴۸/۶ درصد) در حد خیلی زیاد به اینترنت علاقه داشته‌اند.

جدول ۳. وضعیت استفاده کاربران از وبسایت‌های خارجی در تالار رقومی

زبان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فارسی	۱۸ (%۴/۲)	۱۳ (%۴/۵)	۳۲ (%۱۱)	۵۵ (%۱۹)	۱۷۲ (%۵۹/۳)	۲۹۰ (%۱۰۰)
انگلیسی	۱۹ (%۴/۶)	۳۳ (%۷/۹)	۶۳ (%۲۱/۷)	۷۸ (%۲۶/۹)	۱۰۷ (%۳۶/۹)	۲۹۰ (%۱۰۰)
فرانسه	۲۲۶ (%۷۷/۹)	۲۸ (%۹/۷)	۴۰ (%۱۳/۹)	۸ (%۲/۸)	۸ (%۲/۸)	۲۹۰ (%۱۰۰)
سایر زبان‌ها	۲۴۵ (%۸۴/۵)	۲۲ (%۷/۶)	۱۷ (%۵/۹)	۵ (%۱/۷)	۱ (%۰/۳)	۲۹۰ (%۱۰۰)

مطابق داده‌های جدول ۳، ۵۹/۳ درصد کاربران در حد خیلی زیاد به سایت‌های فارسی‌زبان، ۳۶/۹ درصد به سایت‌های انگلیسی‌زبان، ۷۷/۹ درصد به سایت‌های فرانسوی زبان، و ۸۴/۵ درصد کاربران به سایت‌هایی با سایر زبان‌ها مراجعه می‌کنند.

جدول ۴. محدودیت‌های ایجادشده برای کاربران در استفاده از اینترنت

محدودیت‌ها	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
ضعف امکانات فنی	۵ (%۱/۷)	۳۴ (%۱۱/۷)	۹۵ (%۳۲/۸)	۶۸ (%۲۳/۴)	۸۸ (%۳۰)	۲۹۰ (%۱۰۰)
فیلترینگ اطلاعات	۴ (%۱/۴)	۱۱ (%۳/۸)	۵۰ (%۱۷/۳)	۸۷ (%۳۰)	۱۲۷ (%۴۷/۴)	۲۹۰ (%۱۰۰)
سرعت پایین اتصال به شبکه و انتقال اطلاعات	۳ (%۱)	۱۱ (%۳/۸)	۳۸ (%۱۳)	۶۹ (%۲۳/۸)	۱۶۹ (%۵۸/۳)	۲۹۰ (%۱۰۰)

همان‌گونه که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، سرعت پایین اتصال به شبکه و انتقال اطلاعات بیش از هر چیز دیگر برای کاربران محدودیت ایجاد کرده است (۸۲ درصد). پس از آن، فیلترینگ اطلاعات (۷۰ درصد)، و سپس ضعف امکانات فنی (۵۳/۷ درصد) در حد زیاد و خیلی زیاد از محدودیت‌های ایجادشده برای کاربران در استفاده از اینترنت بوده است.

ب. وضعیت رضایتمندی کاربران از خدمات ارائه شده در تالار رقومی

جدول ۵. وضعیت رضایتمندی کاربران از خدمات تالار رقومی و خدمات اینترنتی

گویه‌ها	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
زمان و حجم اختصاص یافته برای دسترسی به اینترنت	۶۷ (%۲۳/۱)	۷۴ (%۲۵/۸)	۱۱۰ (%۳۷/۹)	۲۸ (%۹/۷)	۱۱ (%۳/۸)	۲۹۰ (%۱۰۰)
کیفیت خدمات شبکه‌ای	۱۸ (%۶/۲)	۵۴ (%۱۸/۶)	۱۶۶ (%۵۷/۲)	۴۹ (%۱۶/۹)	۳ (%۱)	۲۹۰ (%۱۰۰)
سرعت اتصال و انتقال اطلاعات	۳۵ (%۱۲/۲)	۶۰ (%۲۰/۷)	۱۵۲ (%۵۲/۸)	۴۲ (%۱۴/۵)	۱۱ (%۳/۸)	۲۹۰ (%۱۰۰)
سرعت جستجو	۶ (%۲/۱)	۲۰ (%۶/۹)	۵۲ (%۱۷/۹)	۱۱۹ (%۴۱)	۹۳ (%۳۲/۱)	۲۹۰ (%۱۰۰)
عملکرد کتابداران	۲۱ (%۷/۳)	۳۹ (%۱۳/۵)	۱۳۶ (%۴۷/۱)	۷۷ (%۲۶/۶)	۱۹ (%۵/۵)	۲۹۰ (%۱۰۰)
بهره‌گیری از راهنمایی‌هایی که دارای مهارت خدمت‌رسانی باشند	۲۰ (%۶/۹)	۴۵ (%۱۵/۵)	۱۲۰ (%۴۱/۴)	۸۵ (%۲۹/۳)	۲۰ (%۶/۹)	۲۹۰ (%۱۰۰)
کمیت سخت‌افزارهای موجود	۵۲ (%۱۷/۹)	۶۳ (%۲۱/۷)	۱۱۹ (%۴۱)	۵۰ (%۱۷/۳)	۶ (%۲/۱)	۲۹۰ (%۱۰۰)
فضای فیزیکی (نور، فضا، تهویه، و تجهیزات)	۱۲ (%۴/۲)	۱۷ (%۵/۶)	۱۰۷ (%۳۷)	۱۱۴ (%۳۹/۴)	۲۹ (%۱۰)	۲۹۰ (%۱۰۰)

مطابق داده‌های جدول ۵، بیشترین رضایت کاربران از فضای فیزیکی تالار رقومی بوده است. نزدیک به ۵۰ درصد کاربران، زمان و حجم اختصاص یافته برای استفاده از اینترنت را کم دانسته‌اند. همچنین، حدود ۷۳ درصد کاربران جستجوی اطلاعات را در حد زیاد و خیلی زیاد با مشکلاتی از قبیل سرعت جستجو اعلام کرده‌اند. پس از آن، تعداد سخت‌افزارهای موجود در تالار رقومی و سرعت اتصال به شبکه و انتقال اطلاعات است که در پایین‌ترین حد رضایت قرار گرفته است. حدود ۶۴ درصد کاربران، از راهنمایی کتابدارانی که دارای مهارت خدمت‌رسانی به کاربران اینترنت باشند رضایت متوسط به پایین داشته‌اند.



### ج. آزمون فرضیه

در پاسخ به فرضیه مطرح شده یعنی تأثیر قوانین جاری و سیاست‌گذاری‌ها بر نحوه استفاده و رضایتمندی کاربران نتایج زیر حاصل شد:

جدول ۶. سطح معناداری تأثیر قوانین جاری کتابخانه بر رضایتمندی کاربران

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین مقایسه شده	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
قوانین جاری	۲۹۰	۲/۳۵	۱/۰۹۴	۳	۵/۴۲	۲۹۸	۰۰۰۰

براساس جدول ۶ مقدار t محاسبه شده (۵/۴۲) در سطح آلفای ۰/۰۵ با درجه آزادی ۲۸۹ معنادار است، بنابراین بین میانگین محاسبه شده (۳/۳۵) و میانگین مقایسه شده (۳) از لحاظ آماری تفاوت وجود دارد. مقدار t مثبت است که نشان می‌دهد قوانین و مقررات کتابخانه با سطح استفاده و رضایتمندی کاربران دارای رابطه معناداری هستند و می‌توانند رضایتمندی آنان را تحت تأثیر قرار دهند.

جدول ۷. سطح معناداری تأثیر اجرای سیاست‌های محدودکننده بر رضایتمندی کاربران

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین مقایسه شده	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
اجرای سیاست‌های محدودکننده	۲۹۰	۴/۲۲	۰/۸۸۹	۳	۲۳/۴۴	۲۸۹	۰۰۰۰

جدول ۷ مقدار t محاسبه شده (۲۳/۴۴) در سطح آلفای ۰/۰۵ با درجه آزادی ۲۸۹ معنادار است، بنابراین بین میانگین محاسبه شده (۴/۲۲) و میانگین مقایسه شده (۳) از لحاظ آماری تفاوت وجود دارد. مقدار t مثبت است که نشان می‌دهد رابطه اجرای سیاست‌های محدودکننده نیز با استفاده و رضایتمندی کاربران از خدمات دریافت شده معنادار است و محدودیتهایی از جمله محدودیت زمانی، حجم استفاده، و سرعت در میزان استفاده بر رضایتمندی کاربران شدیداً تأثیرگذار است و به کاهش بهره‌برداری آنان منجر خواهد شد.

### نتیجه‌گیری

همه کارکردها و فعالیت‌های کتابخانه مبتنی بر اصولی است که به لحاظ ارزشمند

بودن و جهت دادن به کار کتابداران، صرف نظر از نوع محیط اطلاعاتی (اعم از سنتی یا الکترونیکی)، همواره اصولی ارزشمند و پایدار خواهد ماند. محور و جانمایه این اصول، ارائه خدمت به کاربران و برآوردن نیازهای خاص آنان است. به عبارت دیگر، فلسفه وجودی کتابخانه، خدمت به جامعه و بهره‌گیری هر چه بیشتر از منابع دانش بشری در جهت تعالی همه انسان‌هاست. در این راه، نقش کتابداران در مطالعه جامعه و بررسی نیازهای آن و نیز طراحی خدمات مناسب با استفاده از فناوری‌های روز بسیار حیاتی است. کتابخانه‌ها برای تأمین پشتیبانی از ارتباطات و اطلاعات صحیح برای استفاده جامعه داخل کتابخانه از اینترنت استفاده می‌کنند.

به‌طور آرمانی، کتابخانه‌ها همچون سایر سازمان‌های آموزشی، خدماتی، و غیرانتفاعی تمایل دارند کیفیت را از منظر غنای منابع موجود در مجموعه خود تعریف کنند. تعداد مجلدهای موجود، تعداد کارمندان، و مقیاس‌هایی از این قبیل، به‌عنوان شاخص‌های کیفیت لحاظ شده‌اند؛ اما به‌گمان کاول جاربو<sup>۱</sup> (۱۹۹۶)، در یک محیط بیدار آگاه به شرایط، کیفیت براساس میزان رضایتمندی مشتریان و کاربران تعریف می‌شود.

بیشتر کاربران تالار رقومی و متقاضیان استفاده از اینترنت افرادی هستند که دسترسی به اینترنت در خارج از فضای کتابخانه به‌سهولت برایشان فراهم نیست؛ شاید دانشجویان شهرستانی باشند که در تهران درس می‌خوانند و یا خدمات اینترنت دانشگاه‌شان پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی آنها نیست؛ به‌همین دلیل، مایل به استفاده از خدمات تالار رقومی و اینترنت کتابخانه ملی هستند. اما، ضعف امکانات فنی، مناسب نبودن سرعت اتصال به اینترنت و انتقال اطلاعات، کندی به‌هنگام جستجو، و محدودیت دسترسی به سایت‌های مورد نظر، سبب اختلال در استفاده کاربران از فضای تالار رقومی شده است.

بیشتر کاربران استفاده از موتور جستجوی یاهو و گوگل را مناسب برای جستجو و بازیابی اطلاعات مطرح کرده‌اند. همچنین، آنها از سایت‌هایی که در درجه نخست به زبان انگلیسی باشند و سپس سایر زبان‌ها استفاده می‌کنند.

کاربران اذعان داشته‌اند که سرعت پایین اتصال به شبکه و انتقال اطلاعات بیش از هر چیز دیگر برای آنها محدودیت ایجاد کرده است (۸۲ درصد)؛ پس از آن، فیلترینگ اطلاعات (۷۰ درصد)، و سپس ضعف امکانات فنی (۵۳/۷ درصد) قرار دارد.

نزدیک به ۵۰ درصد کاربران، زمان و حجم اختصاص‌یافته برای استفاده از اینترنت را کم دانسته‌اند. همچنین، حدود ۷۳ درصد کاربران جستجوی اطلاعات را

1. Kovel-Jarboe

با مشکلاتی از قبیل سرعت جستجو اعلام کرده‌اند. پس از آن، تعداد سخت‌افزارهای موجود در تالار رقومی و سرعت اتصال به شبکه و انتقال اطلاعات است که در پایین‌ترین حد رضایت قرار گرفته است.

حدود ۶۴ درصد کاربران، از راهنمایی کتابدارانی که دارای مهارت خدمت‌رسانی به کاربران اینترنت باشند رضایت متوسط به پایین داشته‌اند، در حالی که کتابداران مهم‌ترین سرمایه کتابخانه‌ها بوده و کیفیت خدمات در کنار مدیریت توانا و شایستگی و کارآمدی کتابداران ارتقا می‌یابد. بنابراین، احراز علاقه و انگیزه حرفه‌ای؛ توانایی برقراری ارتباط خوب و محترمانه با مراجعه‌کننده؛ و جذب کتابداران براساس صلاحیت‌ها و شایستگی‌های آنها در این‌گونه خدمات بسیار توصیه می‌شود.

از آنجا که نتایج آزمون‌های آماری سیاست‌گذاری‌ها و قوانین جاری را بر میزان استفاده و رضایت کاربران تأثیرگذار دانست، پیشنهادهای زیر برای ارتقای سطح خدمات تالار رقومی و اینترنتی کتابخانه ملی قابل تأمل است:

- دسترس‌پذیر کردن سایت‌های علمی در کتابخانه ملی؛
- تسریع در روند ارائه رمز ورود به کاربران؛
- آموزش کاربران جدید با خدمات تالار رقومی؛
- فراهم نمودن امکانات بیشتر در زمینه کپی، پرینت، اسکن و غیره؛
- برگزاری کارگاه‌های آموزشی مستمر برای کاربران به منظور آشنایی با نحوه جستجو و بازیابی در اینترنت و دوره‌های کوتاه‌مدت برای کارکنان به منظور ایجاد فرهنگ مشتری‌مداری؛
- ایجاد بستر مخابراتی مناسب جهت استفاده از اینترنت؛
- توسعه خدمات سخت‌افزاری شبکه کامپیوتری کتابخانه ملی؛ و
- افزایش میزان وقت و حجم دسترسی به اینترنت.

## مآخذ

- اجلالی، حسین؛ تاپش، احمد (۱۳۷۸). تعریف و طبقه‌بندی کتابخانه‌ها در ایران. پیام کتابخانه، ۳۴ (۳)، ۶-۱۱.
- بابارضایی کاشانی، لیلا (۱۳۷۹): بررسی میزان استفاده و رضایت اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران از اینترنت. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، تهران.
- حری، عباس (۱۳۷۹). اطلاع‌رسانی، نگرش‌ها و پژوهش‌ها. تهران: نشر کتابدار.

- اساسنامه كتابخانه ملي جمهوری اسلامی ایران، (۱۳۹۲). تهران: سازمان اسناد و كتابخانه ملي جمهوری اسلامی ایران.
- محمداسماعيل، صديقه (۱۳۷۶). بررسی میزان رضایت کاربران از خدمات اطلاع رسانی اینترنت مرکز تحقیقات فیزیک نظری و ریاضیات. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران.
- متصوری، سهیلا (۱۳۸۸). ارزیابی میزان رضایت کاربران از خدمات اطلاع رسانی كتابخانه ملي جمهوری اسلامی ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران.
- مولایی قرا، مهدی (۱۳۹۰). شناسایی و رتبه بندی عوامل کلیدی موفقیت در به کارگیری فناوری اطلاعات و تأثیر این فناوری بر محیط کاری کاربران با استفاده از مدل ائی - آئی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور، گرمسار.
- نشاط، نرگس؛ دهقانی، مزده (۱۳۹۰). میزان همخوانی انتظارات کاربران و استنباط کارکنان از کیفیت خدمات ارائه شده در كتابخانه ملي ایران. تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاهی، ۵۶ (۲)، ۹۷-۱۱۷.
- یورلند، بیرگر (۱۳۸۱). فرا نظریه و علم اطلاع رسانی. در مهدی داوودی (مترجم)، غلیرضا بهمن آبادی (به کوشش)، مبانی، تاریخچه و فلسفه اطلاع رسانی. تهران: كتابخانه ملي جمهوری اسلامی ایران.
- Brockman, J (1997). *Quality management and benchmarking in the information sector*. London; New Providence, NJ: Bowker Saur, c1997.
- Kovel-Jarboe, P. (1996). Quality improvement: a strategy for planned organizational change. *Library Trends*, 44 (3), 605-630.
- O'Farrell, J. (1998). The ISO 11620 standard and library automated. *New Library World*, 99 (6), 254 - 259.

### استناد به این مقاله:

- لطیفی، مهري؛ ميرحسيني، زهرة (۱۳۹۵). ارزیابی کاربران از تالار رقومی كتابخانه ملي ایران: تأثیر قوانین و سیاست گذاری های جاری بر رضایتمندی کاربران از خدمات ارائه شده. *مطالعات ملي کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۷ (۴)، ۱۷۱-۱۸۲.