

بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از پایگاه‌های اطلاعاتی کتابشناختی دیسک فشردۀ مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی وزارت جهادسازندگی^۱

جهان‌زیر خسروی^۲

چکیده: هدف از این پژوهش، بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از شیوۀ درخواست و دریافت اطلاعات، سرعت دستیابی به اطلاعات، میزان مرتبط بودن رکوردهای دریافتی، و بررسی توان پاسخگویی کاوشگران مرکز اطلاع‌رسانی به درخواست‌های کاوش منابع اطلاعاتی است، در این تحقیق از روش پیمایشی استفاده شده است. با این فرضیه که بیش از ۵۰ درصد استفاده‌کنندگان از شیوۀ درخواست و دریافت، سرعت دستیابی به اطلاعات، و میزان رکوردهای دریافتی رضایت دارند. نتایج نشان می‌دهد که بیش از ۵۰ درصد محققان از شیوۀ درخواست و دریافت اطلاعات، مرتبط بودن اطلاعات، حجم اطلاعات دریافتی، و توانایی پاسخ‌گویی کاوشگران رضایت داشته‌اند، اما کمتر از ۵۰ درصد آنان از سرعت دستیابی به اطلاعات اظهار رضایت کرده‌اند.

مقدمه

خدمات مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها ارتباطی نزدیک و تنگاتنگ با جامعه استفاده‌کننده از آنها دارد و می‌توان گفت که اهمیت وجود این‌گونه مراکز به خدمات آنها و میزان رضایت

۱. برگرفته از: جهان‌زیر خسروی، "بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از پایگاه‌های اطلاعاتی کتابشناختی دیسک فشردۀ مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی وزارت جهادسازندگی". به راهنمایی دکتر عباس خُزّی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، ۱۳۷۶.

۲. کارشناس ارشد مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهادسازندگی.

مراجعان وابسته است. در واقع چکیده و عصاره تمامی خدمات ارائه شده، عرضه اطلاعات به جامعه استفاده کننده است و به دلیل موفقیت هر چه بیشتر، لازم است مراکز یاد شده نقطه نظرات استفاده کنندگان را در مورد خدمات مذکور جویا شوند. بررسی میزان رضایت مندی استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی علاوه بر تسهیل دستیابی مراجعه کننده به منابع مرتبط با موضوع مورد پژوهش، نشان دهنده کارایی این مراکز است. بنابراین، لازم است در فواصل زمانی مختلف اقدام به بررسی میزان رضایت مندی استفاده کنندگان شود تا به نحوی مؤثر نیازهای اطلاعاتی آنان تعیین و منابع مورد نیازشان تهیه گردد. زیرا نیازها و خواسته‌های اطلاعاتی افراد در دوره‌های زمانی مختلف، متفاوت است.

روش و جامعه تحقیق

روش تحقیق حاضر پیمایشی است. درباره روایی پیمایش می‌توان گفت که از طریق نظرخواهی از محققان درباره میزان رضایت مندی از خدمات مرکز، شیوه‌ای مناسب‌تر از پیمایش به نظر نمی‌رسد. به عنوان شاهد امر می‌توان به نقل قول‌های ذیل استناد کرد:

- "کاربرد تحقیق پیمایشی در مطالعاتی است که در پی توصیف کمی یک یا چند جنبه از امور هستند و..."^۱

- "در این‌گونه تحقیقات [تحقیق پیمایشی] اطلاعات گردآوری شده از نمونه‌ای در زمان مشخص، برای جامعه‌ای وسیع‌تر در همان زمان، مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرند. نظرخواهی درباره وضع بهداشت یک شهر، نظرخواهی درباره خدمات کتابخانه و... نمونه‌ای از این‌گونه تحقیقات است"^۲.

برای بررسی میزان رضایت مندی استفاده کنندگان از مرکز، ابتدا مطالعه مقدماتی درباره خدمات مرکز اطلاع‌رسانی و نیز استفاده کنندگان صورت گرفت. سپس پرسشنامه‌ای تهیه شد و پس از رفع اشکالات مورد استفاده قرار گرفت.

جامعه آماری تحقیق حاضر را محققان و پژوهشگران استفاده کننده از پایگاه‌های اطلاعاتی دیسک فشردۀ مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی شاغل در ۶۷ مرکز آموزشی و تحقیقاتی وابسته به معاونت آموزش و تحقیقات وزارت جهادسازندگی در تهران و سایر استان‌های کشور تشکیل می‌دهند که تا تاریخ ۱۳۷۵/۷/۱ حداقل یک بار عملاً از مرکز یاد شده درخواست اطلاعات کرده‌اند و از طریق پایگاه‌های اطلاعاتی کتابشناختی، اطلاعات مورد نظر در اختیار

۱. محمدحسین دبانی، روش‌های تحقیق در کتابداری (تهران: مرکز نشر دانشگاهی، ۱۳۶۹). ص ۲۰.

۲. همان، ص ۲۴.

آنان قرار گرفته است.

با توجه به محدود بودن جامعه آماری از یک سو و افزایش روایی تحقیق از سوی دیگر، در این پژوهش کل جامعه آماری مورد بررسی قرار گرفته و اقدام به نمونه‌گیری نشده است. بدین منظور برای کل جامعه آماری که متشکل از ۳۳۰ نفر بوده‌اند پرسشنامه‌ای ارسال گردید که ۲۸۵ پرسشنامه تکمیل شده عودت داده شد. پس از بررسی‌های لازم ۲۱ فرم پرسشنامه به دلیل نقص اطلاعات خواسته شده کنار گذاشته و اطلاعات لازم از ۲۶۴ پرسشنامه باقیمانده استخراج شد.

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

جدول ۱. تعداد و درصد محققان مورد پژوهش براساس میزان تحصیلات

درصد	جمع	دکتری		فوق لیسانس		لیسانس		فوق دیپلم	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱۰۰	۲۶۴	۱۲/۱	۳۲	۴۴/۳	۱۱۷	۴۳/۲	۱۱۴	۰/۴	۱

جدول ۱ نشان دهنده سطح تحصیلات جامعه مورد پژوهش است. این جدول مشخص می‌سازد که گروه فوق لیسانس با ۴۴/۳ درصد، بیشترین و گروه فوق دیپلم با ۰/۴ درصد، کمترین درصد این جامعه را تشکیل داده‌اند. در مجموع ۵۶/۴ درصد محققان مورد پژوهش دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر و ۴۳/۶ درصد آنان دارای تحصیلات لیسانس و پایین‌تر هستند.

جدول ۲. تعداد و درصد محققان مورد پژوهش

براساس رضایت از شیوه درخواست اطلاعات

درصد	جمع	خیر		بلی	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱۰۰	۲۶۴	۱۷	۴۵	۸۳	۲۱۹

با مراجعه به جدول ۲ مشخص می‌شود که ۸۳ درصد محققان از شیوه درخواست اطلاعات رضایت داشته‌اند و ۱۷ درصد آنان اظهار نارضایتی کرده‌اند.

جدول ۳. تعداد و درصد محققان ناراضی از شیوه درخواست اطلاعات براساس دلایل عدم رضایت از شیوه درخواست اطلاعات

درصد	جمع	عدم دسترسی به کاوشگران		نبودن بانک‌های اطلاعاتی در مراکز استانها		نبودن شبکه	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱۰۰	۴۵	۱۳/۳	۶	۲۴/۴	۱۱	۶۲/۲	۲۸

جدول ۳ بیان می‌کند که به ترتیب ۶۲/۲ درصد محققان ناراضی از شیوه درخواست اطلاعات، دلیل ناراضی‌تی خود را نبودن شبکه، ۲۴/۴ درصد آنان نبودن بانک‌های اطلاعاتی در مراکز استان‌ها و ۱۳/۶ درصد بقیه، عدم دسترسی به کاوشگران مرکز اطلاع‌رسانی را عنوان کرده‌اند.

جدول ۴. تعداد و درصد محققان مورد پژوهش براساس رضایت از شیوه دریافت اطلاعات

درصد	جمع	خیر		بلی	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱۰۰	۲۶۴	۲۶/۹	۷۱	۷۳/۱	۱۹۳

همان‌گونه که جدول ۴ نشان می‌دهد (۷۳/۱) درصد محققان از شیوه دریافت اطلاعات رضایت داشته‌اند و (۲۶/۹) درصد بقیه از این شیوه اظهار ناراضی‌تی کرده‌اند.

جدول ۵. تعداد و درصد محققان ناراضی از شیوه دریافت اطلاعات براساس دلایل عدم رضایت از شیوه دریافت اطلاعات

درصد	جمع	نبودن بانک‌های اطلاعاتی در مراکز استانها		نبودن شبکه	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱۰۰	۷۱	۲۸/۲	۲۰	۷۱/۸	۵۱

با مراجعه به جدول ۵ روشن می‌شود که ۷۱/۸ درصد محققانی که از شیوه دریافت اطلاعات راضی نبوده‌اند، نبودن شبکه و ۲۸/۲ درصد، نبودن بانک‌های اطلاعاتی در مراکز استان‌ها را دلیل ناراضی‌تی خود بر شمرده‌اند.

جدول ۶. تعداد و درصد محققان مورد پژوهش براساس میزان رضایت از فاصله زمانی بین درخواست تا دریافت اطلاعات

درصد	جمع	۰-۲۵ درصد		۲۵-۵۰ درصد		۵۰-۷۵ درصد		۷۵-۱۰۰ درصد	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱۰۰	۲۶۴	۹/۸	۲۶	۴۳/۶	۱۱۵	۳۸/۶	۱۰۲	۸	۲۱

همانگونه که از جدول ۶ استنباط می شود بیشترین درصد محققان ۴۳/۶ رضایت خود را از فاصله زمانی بین ۲۵-۵۰ درصد اعلام کرده و کمترین درصد آنان (۸ درصد) رضایت خود را بین ۷۵-۱۰۰ درصد ذکر کرده اند. در مجموع روشن می شود که ۴۶/۶ درصد محققان مورد پژوهش بیش از ۵۰ درصد و ۵۳/۴ درصد آنان کمتر از ۵۰ درصد از فاصله زمانی بین درخواست تا دریافت اطلاعات رضایت داشته اند.

جدول ۷. تعداد و درصد محققان مورد پژوهش براساس میزان مرتبط بودن رکوردهای دریافتی

درصد	جمع	۰-۲۵ درصد		۲۵-۵۰ درصد		۵۰-۷۵ درصد		۷۵-۱۰۰ درصد	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱۰۰	۲۶۴			۱۰/۶	۲۸	۴۷	۱۲۴	۴۲/۴	۱۱۲

با مراجعه به جدول ۷ مشخص می شود که هیچ یک از محققان، رکوردهای دریافتی را با موضوع مورد تحقیق خود بی ارتباط دانسته است. در مجموع ۸۹/۴ درصد محققان، رکوردهای دریافتی را بیش از ۵۰ درصد و ۱۰/۶ درصد آنان رکوردهای دریافتی را کمتر از ۵۰ درصد مرتبط عنوان کرده اند.

جدول ۸. تعداد و درصد محققان مورد پژوهش

براساس رضایت از حجم اطلاعات دریافتی

درصد	جمع	خیر		بلی	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱۰۰	۲۶۴	۲۸/۴	۷۵	۷۱/۶	۱۸۹

همانگونه که از جدول ۸ برمی آید، ۷۱/۶ درصد محققان، حجم اطلاعات دریافتی را کافی دانسته و از آن رضایت داشته اند و ۲۸/۴ درصد آنان، حجم اطلاعات دریافتی را ناکافی دانسته و از آن اظهار نارضایتی کرده اند.

جدول ۹. تعداد و درصد محققان مورد پژوهش براساس دلایل نارضایتی از حجم اطلاعات دریافتی

درصد	جمع	عدم دسترسی به کاوشگران		محدودیت زمانی		نبودن اصل مقالات	
		درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
۱۰۰	۷۲	۴۷/۲	۳۴	۱۵/۳	۱۱	۳۷/۵	۲۷

جدول ۹ نشان می‌دهد که ۴۷/۲ درصد محققان ناراضی از حجم اطلاعات دریافتی، عدم دسترسی مستقیم به کاوشگران مرکز اطلاع‌رسانی، ۳۷/۵ درصد آنان نبودن اصل مقالات و ۱۵/۳ بقیه، محدودیت زمانی^۱ اطلاعات را دلیل نارضایتی خود ذکر کرده‌اند.

جدول ۱۰. تعداد و درصد محققان مورد پژوهش براساس نظرات آنان در مورد توانایی پاسخگویی کاوشگران

درصد	جمع	۲۵- درصد		۲۵-۵۰ درصد		۵۰-۷۵ درصد		۷۵-۱۰۰ درصد	
		درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
۱۰۰	۲۶۴			۱۱/۷	۳۱	۶۴/۴	۱۷۰	۲۳/۹	۶۳

جدول ۱۰ بیان می‌کند که بیشترین درصد محققان (۶۴/۴ درصد)، میزان توانایی پاسخگویی کاوشگران را بین ۷۵-۵۰ درصد ذکر کرده‌اند. همچنین روشن می‌شود که هیچ‌یک از محققان مورد نظر، توانایی کاوشگران را کمتر از ۲۵ درصد عنوان نکرده‌اند. در مجموع ۸۸/۳ درصد جامعه مورد پژوهش، توانایی پاسخگویی کاوشگران را بیش از ۵۰ درصد دانسته‌اند.

یافته‌های پژوهش

- از میان شیوه‌های مختلف درخواست اطلاعات، بیشترین درصد محققان (۳۶/۴ درصد) از طریق نهاد اطلاع‌رسانی استان مربوطه اقدام به درخواست اطلاعات کرده‌اند و بیش از ۵۰ درصد آنان (۸۳ درصد) از شیوه درخواست اطلاعات اظهار رضایت کرده‌اند.
- بیش از ۵۰ درصد استفاده‌کنندگان (۷۳/۱ درصد) از شیوه دریافت اطلاعات رضایت داشته‌اند.
- ۲۶/۹ درصد فاصله زمانی بین درخواست تا دریافت اطلاعات را ۳۰ روز اعلام کرده‌اند. نتیجه آنکه این فاصله زمانی برای استفاده‌کنندگان بسیار طولانی است و مرکز اطلاع‌رسانی

۱. منظور محدود بودن اطلاعات به سال‌های خاص است. به عنوان مثال محقق خواستار اطلاعات مورد نظر بین سال‌های ۱۹۸۰-۱۹۸۵ بوده اما این اطلاعات را دریافت نکرده است.

- می‌بایستی با اتخاذ تدابیر مناسب، این فاصله را به حداقل برساند.
۴. کمتر از ۵۰ درصد محققان (۴۶/۶ درصد) از فاصله زمانی بین درخواست تا دریافت اطلاعات اظهار رضایت کرده‌اند و در واقع ۵۳/۴ درصد جامعه مورد پژوهش از فاصله زمانی (سرعت دستیابی به اطلاعات) ناراضی بوده‌اند.
۵. بیش از ۵۰ درصد استفاده‌کنندگان (۸۹/۴ درصد) رکوردهای دریافتی را بیشتر از ۵۰ درصد با موضوع مورد تحقیق خود مرتبط دانسته‌اند.
۶. بیش از ۵۰ درصد استفاده‌کنندگان (۷۱/۶ درصد) حجم اطلاعات دریافتی را کافی دانسته و از آن اظهار رضایت کرده‌اند.
۷. ۵۶/۴ درصد افراد مورد پژوهش دارای تحصیلات فوق‌لیسانس و بالاتر و ۴۳/۶ درصد آنان دارای تحصیلات لیسانس و پایین‌تر هستند. فقط ۰/۴ درصد این جامعه یعنی یک نفر دارای تحصیلات فوق‌دیپلم است.
۸. در مجموع می‌توان نتیجه گرفت که بیش از ۵۰ درصد جامعه مورد پژوهش از شیوه درخواست و شیوه دریافت اطلاعات، حجم اطلاعات دریافتی و توانایی پاسخگویی کاوشگران مرکز به کاوش منابع و بانک‌های اطلاعاتی رضایت داشته‌اند، اما از سرعت دستیابی به اطلاعات و فاصله زمانی بین درخواست تا دریافت اطلاعات، کمتر از ۵۰ درصد آنان اظهار رضایت کرده‌اند.

پیشنهادها

الف. اجرایی

۱. با توجه به اینکه بیشترین درصد محققان مورد پژوهش در مؤسسات تحقیقات منابع طبیعی و امور دام مشغول به کار و تحقیق هستند، پیشنهاد می‌شود مرکز اطلاع‌رسانی بانک‌های اطلاعاتی بیشتری در ارتباط با نیاز این گروه از محققان به‌ویژه در زمینه مرتع‌داری تهیه و فراهم نماید، زیرا تعداد زیادی از آنها ذکر کرده بودند که در زمینه مرتع‌داری اطلاعات قابل ملاحظه‌ای دریافت نکرده‌اند.
۲. مرکز اطلاع‌رسانی نسبت به تأسیس و راه‌اندازی شبکه اطلاع‌رسانی در استان‌های تحت پوشش خود با توجه به تحقیقات انجام شده در این مرکز، اقدام کند و در مراکزی که از نظر خطوط ارتباطی و راه‌اندازی شبکه مشکلاتی وجود دارد و احتمالاً شبکه از کارآیی لازم برخوردار نیست، نسبت به تهیه و ارسال بانک‌های اطلاعاتی به صورت دائم یا امانی اقدام شود.
۳. در صورت امکان نسبت به آموزش و توجیه محققان در ارتباط با چگونگی تعیین حدود

- و ثغور و همچنین انتخاب کلید واژه‌ها و اعم و اخص کردن موضوع مورد تحقیق اقدام شود.
۴. با اتخاذ تدابیر مناسب و راهکارهای عملی از جمله راه‌اندازی شبکه، افزایش تعداد کاوشگران، به‌کارگیری دورنویس و پست الکترونیکی (E-Mail) در جهت افزایش میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از فاصله زمانی اقدام شود.
۵. برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه مدت، ضمن خدمت، یا کارگاه‌های آموزشی در ارتباط با شیوه بهره‌گیری از منابع و بانک‌های اطلاعاتی با توجه به گرایش تحقیقاتی استفاده‌کنندگان می‌تواند راهگشای دریافت اطلاعات دقیق‌تر و مناسب‌تر گردد.
۶. برگزاری جلسات با حضور استفاده‌کنندگان و محققان استانی و شناخت نیازمندی‌های اطلاعاتی آنان می‌تواند به مرکز اطلاع‌رسانی کمک زیادی در مجموعه‌سازی، سازماندهی، بازیابی و اشاعه اطلاعات باشد.
۷. تبدیل BBS^۱ مرکز به Web^۲ که نظامی کاربر پسند است می‌تواند سهولت استفاده از شبکه مرکز را برای استفاده‌کنندگان فراهم کند و در نهایت باعث استفاده بیشتر از منابع اطلاعاتی گردد.

ب. پیشنهاد برای تحقیقات آینده

۱. از آنجا که استفاده از اطلاعات دریافت شده از مرکز اطلاع‌رسانی در طرح‌های مختلف تحقیقاتی دارای اهمیت فراوانی است، پیشنهاد می‌شود تحقیقی در زمینه کیفیت و میزان استفاده از اطلاعات دریافت شده از این مرکز در طرح‌های تحقیقاتی استفاده‌کنندگان و محققان وزارت جهادسازندگی صورت پذیرد.
۲. تحقیقی در مورد شناسایی نیازهای اطلاعاتی محققان و مقایسه آن با الگوهای مجموعه‌سازی منابع اطلاعاتی در مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی به عمل آید تا با توجه به یافته‌ها، نسبت به رفع کمبودهای احتمالی منابع اطلاعاتی در زمینه‌های موضوعی مختلف اقدام لازم صورت گیرد.

مآخذ:

۱. جهاد، تلاش برای سازندگی. تهران: وزارت جهادسازندگی، ۱۳۷۱.
۲. دبانی، محمدحسین. روش‌های تحقیق در کتابداری. تهران: مرکز نشر دانشگاهی، ۱۳۶۹.
۳. سرداری، پروین. "بررسی استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن و میزان کارایی آن در رابطه با استفاده‌کنندگان". پایان‌نامه فوق‌لیسانس کتابداری، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۶۶.

۴. علینقی کاشانی، علی استاد. "بررسی میزان بازدهی کتابخانه مرکز تحقیقات مخابرات ایران در رابطه با جامعه استفاده‌کننده از آن". پایان‌نامه فوق لیسانس کتابداری، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۶۶.
۵. کومار، کریشان. روش‌های پژوهش در کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۴.
۶. ملکی نوجه دهی، مجید. "بررسی نظرات دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی در نیمسال دوم تحصیلی ۷۳-۷۲". پایان‌نامه فوق لیسانس کتابداری، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۳.
۷. همه با هم: کارنامه عملکرد ده ساله جهادسازندگی ۱۳۶۸-۱۳۵۸. تهران: وزارت جهادسازندگی، ۱۳۷۰.
8. Alger, E.J. "User reaction to the CD-ROM databases at the electronic reference station in the New York Library". Report, 1990. 84 P.
9. Batterbee, C and Nicholas, D. "CD-ROMs in public Libraries" a survey. *ASLIB proceeding*. Vol. 47., Issue 3, 1995. 59-72.
10. Dalton, G.M.E. "Quantitative approach to user satisfaction in reference service evaluation". *South Africa Journal of Library and Informaiton Science*. Vol. 60., Issue 2, 1992. 89-103.
11. Hedderson, John and Fisher Melindda. *SPSS Made Simple*: second edition. californai: Wadsworth, 1993.
12. Larson, S.T and Andrews, M. "Bibliographic CD-ROMS in an earth science setting" a user study. *International Initiatives in Geoscience Information: A global perspective*. San Diego: Geoscience Information science, october 21-24. 1991. 195-200.