

عوامل مؤثر بر افزایش رضایتمندی کاربران کتابخانه‌ها با تأکید بر کتابخانه‌های تخصصی

آمنه طاهریان^۱

چکیده

رضایت کاربران در هر سازمانی محور اساسی پویایی آن به حساب می‌آید. در کتابخانه‌های تخصصی به عنوان نهادهایی که وظیفه برآوردن نیازهای اطلاعاتی و ارتقای دانش و آگاهی کارکنان سازمان متنوع را برعهده دارند، این امر اهمیتی دو چندان می‌یابد. «کیفیت خدمات» مفهومی عینی و قابل ارزیابی و شناخت است که به منظور ارزیابی عملکرد کتابخانه به کار می‌رود. درحالی‌که رضایتمندی عاملی ذهنی و مبتنی بر احساسات است که با ارزیابی برون‌داد سازمان ارتباط دارد. بنابراین، به اعتقاد برخی، کیفیت خدمات دلیلی بر رضایت کاربران نیست. به این ترتیب راهکارهای دستیابی به رضایت کاربران در مورد سازمان‌های مختلف، متفاوت است و به نوع مراجعان آنها بستگی دارد. در یک کتابخانه تخصصی ارائه خدمات به موقع به کاربران، به روز کردن فرآورده‌ها و خدمات، ارائه انواع متفاوتی از خدمات به روش‌های متفاوت، و از همه مهم‌تر دخیل دانستن مراجعان و بازخوردشان در ارزیابی مؤثر خدمات و فرآورده‌های کتابخانه‌ای، محورهای اساسی برای کاربرمدار بودن و در نتیجه پویایی این نوع کتابخانه است و باید هر نوع راهکاری در این زمینه حول این محورها ارائه شود. در این مقاله گزینه‌های مؤثر بر افزایش رضایتمندی کاربر در قالب چهار عامل زمان، همگامی با تحولات جدید، تنوع خدمات، و ارزیابی خدمات از دیدگاه خود کاربران، به تفصیل بررسی و اهمیت و ارتباط هر یک از عوامل فوق مورد توجه واقع شده است.

کلیدواژه‌ها

کتابخانه‌های تخصصی، رضایتمندی، کیفیت خدمت، رویکرد کاربرمدار، تحولات فناوری، مطالعه کاربران

مقدمه

پژوهش‌های عاملی مؤثر در افزایش کارایی خدمات و محصولات سازمان‌ها و تعیین‌کننده اطلاعات مورد نیاز برای کتابخانه‌ها و مراکز تخصصی است. رشد و توسعه روزافزون علوم و فنون و نیاز افراد، توسعه سازمان‌ها و کتابخانه‌ها را به همراه داشته و هر مؤسسه‌ای در تلاش است تا همگام با اهداف سازمانی خود کتابخانه‌ای تخصصی برای کارکنانش ایجاد کند.

در حقیقت، کتابخانه‌های تخصصی مرکزی هستند که توسط اشخاص، انجمن‌ها یا سازمان‌های مختلف، به منظور فراهم‌آوری و اشاعه اطلاعات مورد نیاز جامعه مورد نظر ایجاد می‌شوند. رسالت این کتابخانه‌ها حمایت از اهداف سازمان مادر و تهیه منابع مورد نیاز مرتبط با کارکرد سازمان، به منظور مشارکت در پیشبرد اهداف سازمانی و روزآمد نگه داشتن اطلاعات سازمان است. مراجعان، منابع، و خدمات این کتابخانه‌ها خاص است و در نتیجه از این لحاظ با هم متفاوت هستند (۱).

خاص بودن جامعه استفاده‌کننده کتابخانه تخصصی، اهمیت این جامعه را در این نوع کتابخانه‌ها به خوبی نمایان می‌سازد. در هر سازمان، استفاده‌کنندگان محصولات و خدمات، در تداوم و پویایی آن نقش تعیین‌کننده‌ای دارند و نادیده انگاشتن آنها در سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها به معنای نادیده انگاشتن محور اصلی فعالیت‌هاست. امروزه ثابت شده است تولید و عرضه کالاها و خدمات بدون جلب رضایت

استفاده‌کنندگان بیهوده بوده و در حقیقت کلید موفقیت سازمانی، توجه اساسی به مصرف‌کننده است (۱).

«اطلاعات» هم به‌عنوان یک «کالا» مشمول همین اصل است. چنانچه کاربران اطلاعات و خدمات اطلاع‌رسانی از آنچه دریافت می‌کنند راضی نباشند، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی باید در فرایندها و مجموعه خود تجدیدنظر کنند. این امر با توجه به نقش محوری اطلاعات و به‌کارگیری آن در پژوهش و تولید دانش جدید، و نیز با توجه به فلسفه کتابداری، یعنی خدمت به مراجعه‌کننده، اهمیت دوچندان می‌یابد. در نتیجه کتابخانه‌ها، به‌خصوص کتابخانه‌های تخصصی، باید در تلاش مداوم جهت افزایش رضایتمندی کاربران خود باشند.

رضایتمندی و کیفیت خدمات: دو مفهوم مرتبط اما متفاوت

در فرهنگ لغت «رضایتمندی» را «برآورده کردن یا مایه‌خشنودی و ارضا شدن» معنا کرده‌اند (۱). پیش‌تر پژوهش در باب رضایت کاربر کتابخانه مبتنی بر تعریف لفظی بود که سعی در تشخیص یک بیان دوگانه داشت: آیا کاربر راضی شده است یا خیر؟ از ۱۹۸۰ به بعد پژوهش در زمینه استفاده‌کننده از این معنای لفظی کناره گرفت و مطالعه رضایت کاربر را در مقوله‌های توصیف‌کننده تجارب کاربران پیگیری کرد. به علاوه مفهوم رضایت کاربران در ادبیات کتابخانه بیش از پیش بر دیدگاه کلی استفاده‌کننده از کتابخانه متمرکز شده است (۱۲).

اپل گیت^۲ رضایت استفاده‌کننده را واکنش عاطفی فرد نسبت به خدمت یا محصول کتابخانه تعریف کرده است (۷: ۶۴). به نظر توید^۳ کتابخانه‌ها سه نوع مراجعه‌کننده دارند: مراجعان ناراضی، که کمتر از حد توقعشان از سیستم اطلاعات دریافت کرده‌اند؛ مراجعان راضی، که دقیقاً همان چیزی را که توقع داشته‌اند دریافت کرده‌اند؛ و مراجعان مجذوب، که بیشتر از حد توقعشان خدمات دریافت کرده‌اند (۷: ۶۴).

بیتنر و هابرت^۴ بیان می‌کنند که «رضایتمندی شامل رضایت از رویارویی یا مواجه شدن با یک خدمت است». رضایت یا عدم رضایت کلی کاربر براساس همه برخوردها و تجربیات وی در رابطه با یک سازمان خاص مشخص می‌شود.

یکی از مفاهیم بسیار مرتبط با رضایتمندی، که اغلب در کنار آن و حتی به جای آن استفاده می‌شود، مفهوم «کیفیت خدمات» است. علی‌رغم وجود ارتباط، مفهوم «کیفیت خدمات» با رضایتمندی متفاوت است. کیفیت خدمات یک گزینه راهنماست که برای ارزیابی عملکرد کتابخانه پیشنهاد شده است. میزان رضایتمندی اغلب یک «اندازه» کوتاه‌مدت است که در اثر تجربه یک خدمت خاص شکل می‌گیرد، اما کیفیت خدمت در مدت زمان بیشتری تکوین می‌یابد و با گرایش ایجاد شده در استفاده‌کننده نسبت به یک خدمت ارتباط دارد. تعریف واحدی از کیفیت کتابخانه وجود ندارد، گرچه این مفهوم

با تمرکز بر انتظارات از مفهوم رضایتمندی مجزا شده است. در علم کتابداری مفهوم «کیفیت خدمات» در مقوله‌های مربوط به «کاهش شکاف بین انتظارات استفاده‌کنندگان از خدمات عالی و درک آنها از خدمات دریافت شده» تعریف شده است (۱۲).

از آنجا که تجربه کردن یک موقعیت ویژه یا مجموعه‌ای از تجارب توسط فرد، یک مورد شخصی است، رضایتمندی می‌تواند با عملکرد کتابخانه مرتبط باشد یا نباشد. این امکان وجود دارد که دو استفاده‌کننده از یک خدمت یکسان، میزان متفاوتی از رضایتمندی را ابراز کنند و در حالی که یکی از آنها از خدمت ارائه شده راضی است دیگری چنین احساسی نداشته باشد. هدف کیفیت خدمات، توصیف یک قضاوت یا گرایش کلی است. کیفیت خدمت، کتابخانه کامل را به عنوان یک شبکه همبسته می‌نگرد که همه واحدهای تشکیل‌دهنده آن در کنار هم موجودیت کامل سازمان را شکل می‌دهند و رسالت و بیش خدمت را برآورده می‌سازند (۱۳: ۱۷۱-۱۷۲).

هرنون و آلتمن^۵ رابطه و تفاوت کیفیت خدمات و رضایتمندی را گویاتر بیان می‌کنند: «سطوح رضایتمندی از تعاملات یا برخوردهایی که یک شخص در ارتباط با یک سازمان خاص تجربه می‌کند تشکیل می‌شود و نشانه‌ای از کیفیت خدمات را برای آن شخص به وجود می‌آورد. تجارب جمعی تعداد بسیاری از اشخاص، یک شهرت سازمانی برای کیفیت خدمات را می‌سازد»

2. Applegate

3. Tweed

4. Bitner and Hubbert

5. Herson and Altmon

(۱۰: ۵۳۷-۵۵۴).

کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، می‌تواند به دو بُعد تقسیم شود: بُعد فنی یا «بازده» و بُعد عملیاتی یا «فرایند». کیفیت فنی یا ملموس کتابخانه می‌تواند با کیفیت و جلد‌های متون موجود در کتابخانه و نظیر آن بیان شود. کیفیت عملیاتی یا غیرملموس به روش ارائه خدمات کتابخانه مربوط می‌شود. دفتر استانداردهای هند، در ۱۹۹۹ اعلام کرد از لحاظ ادراکی، خدمت، زمانی به کیفیت می‌رسد که عملکرد آن سطح انتظارات استفاده‌کنندگان را برآورده سازد. بر این اساس، کیفیت به عنوان توانایی خدمت در ارضای کاربران تعریف شده است. کیفیت خدمت مفهومی عینی، سنجشی، و شناختی است؛ در حالی که رضایت عنصری ذهنی، مبتنی بر احساسات، و انفعالی است. کیفیت خدمات و رضایت استفاده‌کننده برای حفظ و جذب استفاده‌کنندگان اجتناب‌ناپذیر و قطعی قلمداد می‌شود. جنبه‌های ملموس و ناملموس عملکرد خدمات نیز بر سطح کیفیت خدمات و رضایت استفاده‌کننده تأثیر می‌گذارد و در نتیجه مشخص می‌کند که آیا استفاده‌کنندگان مجدداً به کتابخانه مراجعه می‌کنند و در آینده نیز به دیگران توصیه می‌کنند که به کتابخانه مراجعه کنند یا خیر (۱۰: ۵۳۷-۵۵۴).

مفاهیم ذکر شده شامل تمام سازمان‌های تأمین‌کننده خدمت از جمله کتابخانه‌ها می‌شود. پویایی هر سازمان به عکس‌العمل و رضایت کاربران پس از دریافت خدمت بستگی تام دارد و کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز از این امر مستثنا نیستند. در این میان کتابخانه‌ها

و مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند، چرا که مراجعان آنها را قشری خاص و همگن و علاقه‌مند و درگیر پژوهش‌هایی در جهت اهداف و رسالت سازمان مادر تشکیل می‌دهد؛ به‌خصوص اگر سازمانی درگیر برنامه‌ریزی و تصمیمات مهمی در جهت پیشرفت و ارتقای کشور خود باشد. این نقش حساس توجه ویژه را به کتابخانه‌های تخصصی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ضروری می‌نماید.

بر این اساس، مدیران و کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی سازمان باید در جهت افزایش رضایتمندی کاربران این کتابخانه‌ها و ارائه خدمات به بهترین نحو ممکن حداکثر تلاش را داشته باشند. به‌کارگیری راهکارهای اصولی و استاندارد و تلاش در جهت تغییر در نگرش‌ها در تمام ابعاد مربوط به اطلاعات و خدمات اطلاع‌رسانی و به‌طور کلی خدمات به کاربران و در نتیجه، افزایش رضایتمندی آنها امری حیاتی و مهم است. به این منظور، در این مقاله سعی شده است راهکارهایی در این باب ارائه شود. در نظر داشتن این راهکارها نه تنها در کتابخانه‌های تخصصی بلکه در سایر کتابخانه‌ها نیز مفید و ضروری است. به خاطر داشته باشیم که استفاده‌کننده همواره به اطلاعاتی هدفمند، صحیح، جامع، روزآمد، به‌موقع، و مربوط نیازمند است.

«تنوع» عاملی مهم در افزایش رضایتمندی

رضایتمندی مفهومی ذهنی و کوتاه‌مدت است. درحالی‌که کیفیت مفهومی عینی است که در مدت زمان طولانی‌تری تکوین می‌یابد.

از طرفی رابطه این دو، به خصوص در زمینه بُعد غیر ملموس کیفیت خدمت (نحوه ارائه خدمت)، غیر قابل انکار است. کیفیت خدمت را توانایی خدمت در ارضای کاربر تعریف کرده‌اند. اما پیچیدگی مفهوم رضایتمندی زمانی نمایان‌تر می‌شود که دو کاربر از یک خدمت یکسان رضایتمندی یکسانی نداشته باشند و این آشکار می‌سازد که کیفیت خدمت برای آنکه بتواند حداکثر توانایی را برای رضایتمندی کاربر به دست آورد نیازمند ابزار تقویت‌کننده‌ای به عنوان تنوع است. تنوع هم در بُعد ملموس یا فنی و هم در بُعد ناملموس و نحوه ارائه خدمات ضروری است.

شاید وجود مراجعان ظاهراً همگن در کتابخانه‌های تخصصی، که همگی در یک سازمان خاص فعالیت می‌کنند، اهمیت عامل تنوع را کم‌رنگ جلوه دهد، اما مسلماً اگر قدری بیشتر به تعریف مفهوم رضایتمندی به عنوان یک مفهوم کاملاً مرتبط با واکنش عاطفی انسان بنگریم، اهمیت این عامل بیشتر مشخص شود. انسان به عنوان موجودی پیچیده دارای انواع نیازهای شناخته شده و ناشناخته و نیز توانایی‌های فیزیکی و روانی متفاوت است و بنابراین برای تضمین نسبی، و نه مطلق رضایتمندی می‌توانیم از این عامل استفاده قابل توجهی به عمل آوریم. بدین ترتیب، احتمال اینکه هم اکثریت نیازهای اطلاعاتی یک مراجعه‌کننده برآورده شود و هم در کل تعداد بیشتری از مراجعان از خدمات راضی باشند، افزایش خواهد یافت. در یک کتابخانه تخصصی مراجعان کتابخانه اشخاصی با علایق پژوهشی و نیازهای

گوناگون و حتی استعدادها و قابلیت‌های فیزیکی و روانی متفاوت هستند. به علاوه، آنها رسالت سازمان خود را نیز نباید نادیده بگیرند. چرا که مسائل و مشکلات مختلفی که آن سازمان خاص درگیر آن است، و در کل نیازهای خاص سازمانی، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های تخصصی، بنابر سازمان خاصی که در آن فعالیت می‌کنند و با توجه به پژوهش‌های مختلفی که در زمینه‌های مربوط انجام می‌دهند، نقش‌آفرینان اصلی در حوزه‌های مختلف علمی، اجتماعی، و فرهنگی در کشور می‌باشند و باید از هیچ‌گونه تلاش در جهت فراهم کردن بستری مناسب برای پژوهش و تحقیق برای آنها فروگذار نکنند. علاوه بر این، هرگونه یکنواختی و نقص در کتابخانه می‌تواند خلاقیت و انگیزه برای پشتکار و پیگیری تحقیقات خلاقانه را کاهش داده و چه بسا از بین ببرد. ایده‌های پژوهشی بسیاری هستند که به علت کمبود امکانات و فراهم نشدن زمینه لازم در ابعاد مختلف در همان ابتدای راه با شکست مواجه شده‌اند یا اساساً به مرحله اجرا گذاشته نشده‌اند.

تغییر در سیاست‌های مربوط به کلیه خدمات فنی و عمومی که کتابخانه ارائه می‌دهد، به خصوص امر مجموعه‌سازی، و نیز سیاست‌های کلی سازمان چه در امر استخدام و گزینش کتابدار و متخصص اطلاع‌رسانی و چه سایر امور، امری مهم است. به طور کلی راه‌حل‌های مفیدی که در زمینه تنوع می‌توان ارائه کرد به شرح زیر است:

۱. تقویت امکانات فیزیکی کتابخانه‌ها و

مراکز اطلاع‌رسانی با در نظر گرفتن شرایط و توانایی‌های کلیه استفاده‌کنندگان سازمان به‌خصوص افراد دارای شرایط محدودیت‌های خاص.

۲. ایجاد تنوع در شکل و قالب مواد و استفاده از کلیه قالب‌های ممکن اعم از چاپی و الکترونیکی.

۳. تنوع در ماهیت خدمات و ارائه خدمات به صورت‌های مختلف اعم از: اصل مدرک، چکیده، گزارش، خلاصه، خدمات آگاهی‌رسانی جاری و اشاعه‌گزیده اطلاعات، امانت بین کتابخانه‌ای، و مانند آن.

۴. ایجاد تنوع در نحوه ارائه خدمات. این موضوع باید هم از بُعد انسانی مورد توجه قرار گیرد و هم از لحاظ امکانات فیزیکی. منظور از بُعد انسانی استفاده همزمان از متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی و متخصصان موضوعی در رابطه با زمینه کاری آن سازمان است. وجود افراد آگاه چه در زمینه موضوعی و چه در حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی، در انتقال اطلاعات به استفاده‌کننده به‌نحوی کاربرپسند نقش مهمی دارد. بُعد فیزیکی در این مورد به تنوع در مجراهای انتقال اطلاعات به کاربران مربوط می‌شود، خصوصاً زمانی که امکان مراجعه حضوری به کتابخانه وجود ندارد. کتابخانه باید از مجراهای انتقال متفاوتی چون پست، پست الکترونیکی، گفت‌وگو (چت)، و راهکارهای دیگر، به‌خصوص در زمینه خدمات مرجع، بهره‌جوید.

۵. تنوع منابع مرجع چاپی و الکترونیکی. در یک کتابخانه تخصصی باید انواع کتاب‌های مرجع از دایرة‌المعارف و واژه‌نامه گرفته

تا دستورنامه‌ها و دستنامه‌ها به اضافه انواع پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته و غیرپیوسته مرجع، متناسب با نیازهای کاربران وجود داشته باشد.

۶. تنوع در انواع روش‌ها و فنون مطالعه کاربران و شناخت نیازهای اطلاعاتی و سنجش رضایتمندی آنها متناسب با موقعیت‌های مختلفی که برای سازمان، کتابخانه، و استفاده‌کنندگان آن به وجود می‌آید. مدیران و کتابداران کتابخانه‌ها باید از روش‌ها و فنون مختلفی که در این زمینه وجود دارد - چه استانداردهای جهانی و چه تجربیات کتابخانه‌های دیگر - آگاهی داشته باشند و آنها را مطالعه کرده و متناسب با شرایط کتابخانه خود از آن بهره‌گیرند. این امر علاوه بر آنکه نتایج بهتر و روشن‌تری به دست می‌دهد در زمان ایجاد مشکلات و مسائل خاص در کتابخانه، در انتخاب راه حل مناسب نیز مؤثر خواهد بود. یکنواختی در فنون مطالعاتی به‌کار گرفته شده در کتابخانه‌ها و عدم تجدیدنظر در این فنون و نیز عدم آگاهی از راهکارهای گزینه، حاصلی جز نتایج تکراری نخواهد داشت و قادر نخواهد بود چهره‌ای دقیق و واقعی از مسائل و مشکلات موجود در کتابخانه را به تصویر کشد.

تنوع، از آن جهت که احتمال پوشش نیازهای اطلاعاتی کاربران بیشتری را دارد، می‌تواند در جهت افزایش رضایت کلی از کتابخانه مفید واقع شود.

«زمان» عاملی ارزشمند برای کاربران کتابخانه‌ها

ارزش اطلاعات رابطه مستقیمی با زمان

دارد و زمان می‌تواند عامل مؤثری در میزان رضایتمندی کاربر تلقی شود. همچنین، زمان، به چند دلیل دیگر عامل ارزشمندی است، زیرا اطلاعات هر چه سریع‌تر بازیابی شود ارزش بالاتری دارد؛ هر چه روزآمدتر باشد با ارزش‌تر است؛ و در زمان‌های متفاوت ارزش متفاوتی دارد (۲: ۱۶۵-۱۸۰).

به طور کلی زمان از دو جهت برای کاربران کتابخانه اهمیت دارد: نخست اینکه استفاده‌کنندگان علاقه‌مند و نیازمند به دریافت اطلاعات به‌روز می‌باشند. آنها باید از آخرین تحولات رخ داده در زمینه‌های مربوط به حرفه و پژوهش‌های خود آگاه شوند. این امر به‌خصوص برای کتابخانه‌های تخصصی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ چرا که اطلاعات روزآمد و آگاهی از آخرین تحقیقات انجام شده نه تنها از دوباره‌کاری در انجام تحقیق جلوگیری می‌کند و باعث صرفه‌جویی در وقت و هزینه‌ها و نیروی انسانی می‌شود، بلکه منجر به آگاهی و متعاقباً بهره‌جویی از نتایج حاصله در زمینه‌های مشابه خواهد شد.

دوم اینکه، کاربر کتابخانه نیازمند است که به موقع به اطلاعات دسترسی پیدا کند. هر چه اطلاعات دیرتر به دست کاربر برسد دارای ارزش کمتری خواهد بود. اهمیت این مسئله تا حدی است که اطلاعات حتی اگر صحیح، جامع، هدفمند، دقیق، و به‌روز باشد، اما به‌موقع به کاربر نرسد، برای او فاقد ارزش است. به‌طور کلی این مسئله به در دسترس بودن منابع و مخازن اطلاعات (کتابخانه و مواد و خدمات آن و

سهولت دسترسی به آنها)، سرعت بازیابی اطلاعات، و سرعت انتقال اطلاعات بازیابی شده به کاربر بستگی دارد. در اینجا است که عامل زمان به صورت جزئی و دقیق با تمام سیاست‌گذاری‌ها، برنامه‌ریزی‌ها، خط‌مشی‌ها، و فرایندهای مربوط به استخدام و گزینش کتابدار، معماری و ساختمان و تجهیزات کتابخانه، مجموعه‌سازی منابع و فراهم‌آوری منابع اطلاعاتی، ذخیره‌سازی و سازماندهی اطلاعات، پردازش، و بازیابی اطلاعات و انتقال اطلاعات به استفاده‌کننده و نیز روش‌ها و تجهیزات به کار رفته در این زمینه ارتباط پیدا می‌کند و در نتیجه پیوندی عمیق با عامل تنوع می‌یابد. کتابداران و مدیران باتجربه باید سعی کنند بستری را فراهم سازند که کاربران به آسانی و در سریع‌ترین زمان ممکن به اطلاعات لازم دست یابند. تشخیص اهمیت دو جنبه ذکر شده برای عامل زمان، در مرحله جست‌وجوی اطلاعات برای مراجعان نیازمند دقت و تجربه کتابدار و تشخیص نیاز اطلاعاتی اوست.

عامل زمان از جهت دسترسی به اطلاعات روزآمد با عامل دیگری به نام «همگامی با تحولات فناوری‌ها» رابطه پیدا می‌کند که راهکارهای مربوط در این مبحث شرح داده می‌شود.

«همگامی با تحولات فناوری» عاملی در جهت افزایش رضایتمندی کاربران

امروزه پیشرفت و تحولات بی‌وقفه در فناوری‌های اطلاعاتی و همراه با آن افزایش قابل توجه اطلاعات دو امر بدیهی است. از

طرفی رابطه این دو را نمی‌توان نادیده گرفت. فناوری خود عاملی مهم در ذخیره، بازیابی، پردازش، اشاعه، و مهم‌تر از همه کنترل و مدیریت اطلاعات است که این خود می‌تواند به بهره‌گیری مؤثر و تولید اطلاعات جدید نیز منجر شود. به همان نسبت، افزایش اطلاعات و به دنبال آن خلق دانش جدید خود منجر به تحول فناوری‌ها و شکل‌گیری فناوری‌های نو می‌شود. این امر به نوبه خود کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را - که نقش مهمی در ذخیره، سازماندهی، و انتقال صحیح دانش به استفاده‌کنندگان اطلاعات دارند - تحت تأثیر قرار داده و آنها ناگزیرند خود را با این تحولات همگام سازند؛ خصوصاً کتابخانه‌هایی که کاربران آنها محققان و برنامه‌ریزان کشورند. آنها دریافته‌اند که این همگامی و تغییر مداوم، چه از لحاظ نظری و چه کاربردی، شرط لازم و ضروری برای ماندگاری و توسعه جامعه بشری خواهد بود. این نکته از آنجا اهمیت بیشتری می‌یابد که همراه با این تحولات نیازهای استفاده‌کنندگان نیز تغییر می‌یابد. آنها نیازمند آن هستند که در جهت این تحولات و متناسب با آن به اطلاعات دست یابند. این مسئله نیز به مقوله ارتباط اطلاعات و فناوری مربوط می‌شود؛ چرا که استفاده‌کنندگان می‌دانند که با ورود فناوری می‌توانند به شیوه‌های بهتری به اطلاعات روزآمدتر، صحیح‌تر، جامع‌تر، دقیق‌تر، و هدفمندتر و در زمان مناسب‌تر و سریع‌تری دست یابند. این آگاهی مسلماً توقعات و انتظارات آنها را بالا می‌برد. از طرفی کاربران، به‌خصوص آنهایی که درگیر پژوهش و برنامه‌ریزی در سطح

کشورند، ناگزیرند که خود را با تحولات همگام سازند و این نیاز را کاملاً در خود و محیط فعالیت خود احساس می‌کنند؛ چرا که بدون بهره‌گیری از این تحولات، خلق دانش نو، که خود می‌تواند به صورت مستقیم و غیرمستقیم زمینه‌ای برای ایجاد فناوری‌های جدید شود، برای آنها امکان‌پذیر نخواهد بود. در این زمینه توجه به نکات زیر مفید به نظر می‌رسد:

۱. تلاش در جهت روزآمدسازی انواع منابع اطلاعاتی چاپی و الکترونیکی موجود در کتابخانه.
۲. آگاهی از الگوهای جدید در زمینه کلیه عملیات و خدمات کتابخانه‌ای از جمله مجموعه‌سازی، فهرستنویسی، و مانند آن که ذخیره، سازماندهی، بازیابی، و اشاعه اطلاعات را دربرمی‌گیرد.
۳. تلاش در جهت ایجاد تغییر در ساختار و محتوای برنامه‌های محافل علمی و آموزشی کتابداری و اطلاع‌رسانی، به‌ویژه، دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی. در این زمینه مدیران و کتابداران حرفه‌ای که در عرصه کار، به‌طور عینی و پیوسته با تحولات روبه‌رو هستند، در واقع جلودار و پیشاهنگ پیاده کردن طرح‌ها و برنامه‌های جدید می‌باشند. به همین خاطر، توجیه چارچوب‌ها، سیاست‌ها، و روش‌های ایجاد تحول در کار و بازنگری در شیوه‌های پاسخ به نیازهای رو به تحول کاربران برای آنها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در حقیقت یکی از وظایف اصلی مدیران بررسی تغییرات و تحولات و سنجش اثر آنها روی کارکنان و کاربران است (۸).

۴. ایجاد برنامه‌های آموزشی و نظارت دقیق بر آنها. این برنامه‌های آموزشی هم بازآموزی و آموزش مداوم مدیران و نیروی انسانی درخصوص مباحث جدید و چگونگی استفاده از یافته‌ها، راهکارها، و فناوری‌های جدید و هم آموزش مهارت‌های اطلاع‌یابی به کاربران را دربرمی‌گیرد. نقش منابع انسانی ماهر و آموزش دیده به قدری مهم است که لنکستر می‌گوید: «توزیع و استفاده کارآمد از اطلاعات [بیشتر] به وجود منابع انسانی ماهر و بانگیزه بستگی دارد تا تکنولوژی». طبق نظریه او منابع انسانی ماهر، - و نه تجهیزات - در انتقال مؤثر اطلاعات نقشی اساسی دارند. کتابداران همیشه اطلاعات را ارائه کرده‌اند و به‌طور کلی فناوری جدید نیاز به مدیریت منابع انسانی و مدیریت کتابخانه را برطرف نمی‌سازد. لذا با فناوری‌های جدید، کتابخانه‌ها به مراکز اطلاعاتی پیچیده‌ای تبدیل شده‌اند. در نتیجه دامنه مهارت‌های مورد نیاز کارکنان و مدیران کتابخانه گسترده‌تر از همیشه است. همچنین دخالت بیشتر کارکنان کتابخانه در فرایند تصمیم‌گیری، به منظور گسترش راهبردهای مناسب جهت رفع احتیاجات استفاده‌کننده، مورد نیاز است. چون کارکنان کتابخانه در ارائه خدمات به استفاده‌کنندگان تأثیر متقابل دارند و می‌توانند در تنظیم خدمات متناسب با انتظارات استفاده‌کنندگان نقش تعیین‌کننده‌ای داشته باشند (۴: ۸۰-۹۱).

۵. برقراری کارگاه‌های آموزشی حضوری و مجازی. ایجاد برنامه‌های خودآموزی و

آموزش مجازی از طریق وب سایت کتابخانه‌ها در این زمینه می‌تواند مفید باشد. آموزش سواد اطلاعاتی هم یک خدمت جدید کتابخانه‌ای است و هم منجر به بهره‌وری از راه دور از اطلاعات و صرفه‌جویی در وقت کاربران خواهد شد. آموزش کاربران در خودکفایی آنها و در نتیجه در افزایش رضایتمندی آنها نقش مهمی ایفا می‌کند. پژوهش انجام شده توسط استاماتوپلوس و ماکوی^۶ در ۱۹۹۸ بر روی کاربران کتابخانه دانشگاهی نشان داد که آموزش کاربران و تغییرات ادراکی کاربران بعد از آموزش منجر به ایجاد رضایتمندی کلی از کتابخانه در درازمدت خواهد شد (۱۴: ۳۲۲-۳۳۳).

۶. برون‌سپاری خدمات کتابخانه‌ای و ارائه خدمات بدون واسطه به کاربران. این اقدام منجر به صرفه‌جویی در وقت کاربران و در نتیجه افزایش رضایتمندی آنها خواهد شد، به‌ویژه که برای کاربران کتابخانه‌های تخصصی، برخلاف کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی، الزامی برای مراجعه مستمر و مرتب به کتابخانه وجود ندارد. این نوع خدمات علاوه بر آموزش مجازی می‌تواند خدماتی مانند فراهم‌آوری دسترسی به شبکه‌ها، نظام‌ها، پایگاه‌ها و منابع اطلاعاتی با مجهز کردن کتابخانه به جدیدترین امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، آگاهی‌رسانی جاری، آگاهی‌رسانی تخصصی از طریق اشاعه گزیده اطلاعات، مشاوره و راهنمایی پژوهشگران، خدمات تحویل مدرک از راه دور، ارسال منابع و استانداردهای تدوین

گزارش‌های پژوهشی و نگارش علمی، خدمات مرجع تلفنی و اینترنتی، مراجعه حضوری کتابداران به محل کار پژوهشگران و کارشناسان، و خدمات ارجاعی به‌ویژه از طریق پست الکترونیکی را دربرگیرد (۸).

۷. تغییر رویکرد سیستم‌مدار به کاربرمدار. انتقال مؤثر به عصر اطلاعات نیازمند تغییر نظام‌های اطلاعاتی «تکنیک‌مدار» به نظام‌های «کاربرمدار» است. بنابراین، گسترش محدوده سنتی مدیریت کتابخانه که شامل درک انگیزش و نیازهای مصرف‌کننده است، اساسی می‌باشد (۴: ۸۰-۹۱).

اما نکته‌ای که در این زمینه باید مورد توجه قرار گیرد، توجه عمیق به مسائل نظری و پر کردن شکاف بین عمل و نظر است. در ۱۹۸۶ دروین و نیلان^۷ نقدی در «آریست» به چاپ رساندند که در آن بسیاری از موارد ناخشنودی از تحقیقات و تجارب مربوط به نیازهای اطلاعاتی مطرح شد. رشد و توسعه سیستم‌ها موجب سردرگمی یا ناراحتی کاربران شده و نسبت به درک صحیح نیازهای کاربران تردید نگران‌کننده‌ای وجود داشت. این نکات موجب یأس متخصصان اطلاع‌رسانی شد. نبود بنیان نظری قوی برای طراحی سیستم‌ها و خدمات، فقدان تحقیقات همسان در یک زمینه، و متکی نبودن عملکردها بر تحقیقات موجود محققان را نگران می‌کرد (۹: ۷۱-۷۲).

هماهنگی عمل و نظر همان چیزی بود که دروین بدان اهمیت زیاد می‌داد. آنچه که ما در این میان باید انجام دهیم ایجاد خدمات اطلاعاتی جدید در یک بستر سنتی است.

لازم است که خدمات کتابخانه در چارچوب رویکرد کاربرمدارانه مجدداً تعریف شوند و این به هیچ وجه کار ساده‌ای نیست. در این میان اتخاذ یک رویکرد معنادار کارساز است. اتخاذ یک رویکرد تفهیمی برای پی بردن به چگونگی جست‌وجو، کسب، فهم، و استفاده از اطلاعات توسط کاربران مستلزم این است که در گروه‌بندی خدمات سنتی و راه‌های ارزیابی و سنجش و اهدافمان تجدیدنظر کنیم. نهایتاً اینکه لازم است در راه‌های تربیت متخصصان اطلاع‌رسانی و نیز در برداشتی که کاربران از خدمات ما و کتابخانه به‌طور عام دارند، تجدیدنظر شود (۹: ۷۲).

اصطلاح «کاربرمدار» به وضوح تعریف نشده است. به‌طور متعارف این اصطلاح در نظام‌های اطلاعاتی امروزی به‌کار می‌رود و به اندیشه توجه فزاینده به نیازهای کاربران سیستم‌ها مربوط می‌شود؛ اما در عصر فناوری منظور از این اصطلاح رویکردی است که اطلاعات را غالباً ساخته کاربران می‌داند، تأثیر ویژگی‌های متعارف انسانی در پردازش اطلاعات را می‌پذیرد، و شرایط پیدایش و رشد نیازهای اطلاعاتی را عوامل مهمی می‌بیند که در طراحی خدمات و نظام‌های اطلاعاتی کاربرمدار مؤثرند (۹: ۷۲-۷۳).

در زمینه ایجاد تغییرات باید هشیارانه عمل کرد و در این میان توجه به رویکرد دروین می‌تواند راهنمای خوبی باشد. هسته اصلی رویکرد دروین را رد الگوی سنتی اطلاعات و جایگزینی یک الگوی سازنده‌گرا تشکیل می‌دهد. در الگوی سنتی، اطلاعات در جهان

منظمی وجود دارد که قابل اکتشاف، قابل تعریف، و قابل اندازه‌گیری است و هنگامی که با استفاده از الگوی سنتی به کاوش اطلاعات پرداخته می‌شود، هدف، یافتن یک «واقعیت اطلاعاتی خارجی» است که با نیازهای درونی ما مطابقت دارد. علی‌رغم باور داشتن تغییر مداوم انسان‌ها و اطلاعات، تصوراتی که در جهان کتابداری ایجاد شده، همچنان بر مبنای الگوی سنتی اطلاعات استوار است. اطلاعات از طریق نظام‌های رسمی اطلاعاتی مانند کتاب‌ها، نشریات، و پایگاه‌های داده‌های پیوسته به دست می‌آیند. اطلاعات باید عینی باشند تا بتوان ارزش آنها را سنجید. کاربران ما بهترین اطلاعات را می‌خواهند (و استحقاق آن را نیز دارند) (۹: ۷۳-۷۴).

این تصورات مبتنی بر الگوی سنتی، نوع خدماتی را که عرضه می‌کنیم و نوع کتابخانه‌هایی را که دایر کرده‌ایم به ما القا کرده‌اند. ما به حد وفور از نظام‌های فهرست‌نویسی و نمایه‌سازی بهره جسته‌ایم تا بتوانیم به این مجموعه‌ها دسترسی داشته باشیم و امکان دسترسی به پایگاه‌های داده‌های بی‌شماری که اسنادها و حتی متون کامل را تولید می‌کنند فراهم کرده‌ایم. ما می‌توانیم از منابعی که خود در اختیار داریم یا منابعی که در خارج از مؤسسه ما وجود دارند مقالات را بازیابی یا تکثیر کنیم. از کاربر نیز غافل نبوده‌ایم. ما از کاربران می‌خواهیم که درباره خدماتمان نظر بدهند و پیشنهاد می‌کنیم که چگونگی استفاده از خدمات و مراکزمان را به ایشان بیاموزیم. بر مبنای الگوی سنتی، هدف-گیری به سمت کاربران میانه است: آنهایی که

نه کاملاً خیره و متخصص هستند و نه کاملاً ناآگاه.

در مجموع به نظر می‌رسد که کاربران غالباً از خدمات ما راضی هستند. آنهایی که به پرسشنامه‌های ما پاسخ می‌دهند مکرراً قید می‌کنند از آنچه ما انجام می‌دهیم رضایت دارند. گله‌مندی‌ها نیز مشخص است. کارها سرعت لازم را ندارند، شیوه امانت بین کتابخانه‌ها بسیار دشوار است، قواعد فهرست‌نویسی تصنعی به نظر می‌رسد، و ما کتابی را که می‌خواهیم نداریم. و پاسخ این گله‌مندی‌ها نیز به همان میزان آشناست. اگر منابع بیشتری در اختیار داشتیم می‌توانستیم نیروهای بیشتری را استخدام کنیم، می‌توانستیم خدمات بهتر و سریع‌تری را ارائه کنیم، و همه چیز بهتر بود. مسئله اصلی نتیجه گرفتن یا نگرفتن با این اقدامات نیست، بلکه نکته اصلی این است که آیا به راستی می‌خواهیم مدل درستی برای عرضه خدمات ارائه کنیم یا نه؟ (۹: ۷۴).

واقعیت این است که شرایط متغیر اقتصادی و اطلاعاتی برای موقعیت ما به عنوان واسطه‌های سنتی اطلاعات تهدیدهای جدی به وجود آورده است؛ به‌ویژه در کتابخانه‌های تخصصی، این کارگزاران اطلاعاتی هستند که خدمات خود را به سمت کاربران هدایت و برای آنان بازیابی می‌کنند. انفجار اطلاعات الکترونیکی دسترسی به همه‌گونه اطلاعات را امکان‌پذیر کرده و اطلاعات چندرسانه‌ای را به شکل دلخواه در اختیار افراد قرار می‌دهد. کتابخانه‌ها نیز اگر بخواهند نقش خود را در فراهم‌آوری اطلاعات حفظ کنند ناچار خواهند بود که تغییر را بپذیرند. یکی از راه‌ها

این است که کتابخانه‌ها محوریت افراد را به رسمیت شناخته و طبیعت متغیر اطلاعات را درک کنند. روث سی تی موریس معتقد است که وقوع این امر مستلزم ایجاد تغییر بنیادی در الگوهاست (۹: ۷۴-۷۵).

در این میان توجه به مدل اطلاعاتی سازنده‌گرای دروین درمقابل الگوی سنتی، می‌تواند راهگشا باشد. او نه تنها اطلاعات را عینی و خارجی می‌بیند، بلکه آن را ساخته شده کاربر نیز می‌داند. در این مدل اطلاعات به صورت انتزاعی وجود خارجی ندارند و باید آن را تفسیر کرد. علاوه بر این او افراد را درامتداد محور فضا- زمان، که دائماً در حال تغییر است، در حرکت می‌بیند. زندگی در چنین جهانی تلاش در جهت قابل فهم کردن خود و محیطمان، از طریق تطبیق‌ها و اصلاحات مستمر را ایجاب می‌کند (۹: ۷۵).

مدل معناداری که از این الگوی سازنده‌گرا مشتق می‌شود اصولاً رویکردی شناختی در جست‌وجوی اطلاعات است. در این رویکرد، اطلاعات چیزی است که فرایندهای داخلی شناختی در آن دخالت دارند و تفهیم فقط یک امر ذهنی نیست. عواطف یا احساسات نیز در پاسخ شناختی افراد بر اطلاعات تأثیر می‌گذارند. این امر می‌تواند عامل مهمی در ارزیابی ربط باشد. در این مدل، اهمیت مصرف‌کننده مرکزیت می‌یابد و اطلاعات تبدیل می‌شود به هر آنچه فرد آگاهی‌بخش می‌شمارد. مدل تفهیمی، اطلاعات را ذهنی، مبتنی بر واقعیت، کلی‌گرا، و شناختی می‌بیند. مدل تفهیمی، مدلی سازنده‌گراست و بر فهمیدن اطلاعات در زمینه‌های مشخصی

تأکید دارد. همچنین در این مدل بر فهمیدن چگونگی شکل‌گیری نیازهای اطلاعاتی و راه‌های رفع این نیازها تأکید می‌شود. مصرف‌کننده اطلاعات نه تنها دریافت‌کننده منفعل اطلاعات از محیط خارج تلقی نمی‌شود، بلکه در مرکز یک فرایند تغییر فعال و مداوم قرار دارد. در این فرایند، اطلاعات موجب تغییرات ادراکی در کاربر شده، و این تغییرات خود موجب دگرگونی در برداشت کاربر از اطلاعات می‌شود (۹: ۷۵-۷۶).

با توجه به رابطه آشکار این مدل با مفهوم رضایتمندی و انتظارات کاربر، مطالعه و پژوهش بیشتر در این زمینه و تمرکز بر این رویکرد می‌تواند در تحول دیدگاه‌های مدیران و کتابداران ما تأثیر قابل توجهی داشته و نهایتاً رضایتمندی کاربران را موجب شود.

پژوهش درباره کاربران عاملی برای افزایش رضایتمندی

سهیم دانستن کاربران در پژوهش‌ها و تمرکز بر آنها در این زمینه رمز دست‌یابی به هدف اصلی کتابخانه، یعنی خدمت‌رسانی به کاربر و جلب رضایت اوست. تمام عواملی که قبلاً مورد بحث قرار گرفت و به عنوان عوامل مؤثر در ارتقای رضایتمندی مطرح شد بدون مطالعه کاربران و دریافت بازخورد از آنها نمی‌تواند رضایتمندی آنها را تضمین کند.

تأمین اطلاعات و اطلاع‌رسانی زیربنای توسعه و پیشرفت جوامع به شمار می‌رود. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی که پایگاه اصلی ارائه اطلاعات مورد نیاز متخصصان هستند، همواره سعی کرده‌اند وظیفه اشاعه

اطلاعات را به‌خوبی ایفا کنند. هدف هر کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی رفع نیازهای اطلاعاتی جامعه استفاده‌کننده است و همه فعالیت‌ها اعم از خدمات، دستاوردها، و مجموعه عملکردها، در جهت رسیدن به این هدف است. آگاهی از علایق، فعالیت‌ها، و نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان عامل مهمی در رفع نیازها و خواسته‌های استفاده‌کنندگان، برطرف کردن کاستی‌ها، و بالا بردن کارایی کتابخانه است. در صورتی که این مراکز شناخت کاملی از مراجعان، روش‌ها، و منابع مورد نیاز آنها داشته باشند، می‌توانند با تصمیم‌گیری‌های درست و به‌موقع از صرف بودجه‌های غیرضروری کاسته و تغییرات لازم را در نوع خدمات و نحوه ارائه آنها اعمال کنند. به‌طور کلی، کاربران را به دو طریق زیر می‌توان محور پژوهش قرار داد:

۱. مطالعه کاربران از لحاظ رفتار اطلاع‌یابی

آنها

این مسئله به‌ویژه امروزه که شاهد حضور انواع فناوری‌های اطلاعاتی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی هستیم و به‌خصوص برای محققان و پژوهشگران، که ساعات زیادی را به اطلاع‌یابی می‌پردازند، اهمیت زیادی دارد. محیط اطلاعاتی آشفته و دستخوش دگرگونی اطلاعات، جست‌وجوی مستمری را می‌طلبد تا از برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی کاربران، به‌گونه‌ای رضایت‌بخش اطمینان حاصل شود و افراد حرفه‌ای خبرگی لازم را برای فایق آمدن بر مسائل عملیاتی منابع اطلاع‌رسانی و برنامه‌ریزی برای آینده به‌دست آورند. برای اطمینان از این نکته نیازی مبرم به

درک و دریافت فرایند پیچیده شناسایی نیازهای اطلاعاتی وجود دارد که در زنجیره عملیات، از گردآوری تا توزیع اطلاعات، پیوندی حیاتی به‌شمار می‌آید. افزون بر این، احتمال دارد انسان وقت، تلاش، و پول بسیاری صرف کاوش منابع اطلاعاتی فراوان و گردآوری اطلاعات مناسب بسیاری کند که به پرسش‌های مربوط به تصمیم‌گیری یا روندهای اقدامات عملی پاسخی ندهد. بدین ترتیب پس از ابتکار، ساخت، و توسعه هر نظام یا مرکز اطلاع‌رسانی ارتباط و مناسبت اطلاعاتی مورد نیاز، باید کاملاً واریسی شود که این مهم به نوبه خود با تعیین نیازهای اطلاعاتی ارتباطی تام و تمام دارد. به علاوه، کارایی نظام اطلاع‌رسانی به آن حد و حدودی وابسته است که ویژگی‌های نظام با شرایط کاربر همخوانی دارد.

در حقیقت رایج‌ترین نوع مطالعه نیازهای اطلاعاتی، مطالعه کاربران است. برخی دلایل دیگر این اهمیت بدین‌قرار است: محور فعالیت‌هایی که در کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی انجام می‌گیرد رضایت‌مندی کاربران است؛ عینیت بخشیدن به مفهوم کاربرد منابع اطلاعاتی بستگی به رفتار کاربران دارد؛ ایجاد راهکارهای مناسب برای استفاده بهینه از منابع منوط به درک رفتار اطلاع‌یابی کاربران است؛ درک بهتری از فرایند انتقال اطلاعات از سیستم اطلاع‌رسانی به کاربران مورد نیاز است؛ و ذائقه کاربران با توجه به پویایی مداوم نیازهای آنان، متغیر است و سیستم اطلاع‌رسانی ناگزیر از تطبیق نیازهای خود با کاربران است. شناخت نیازهای اطلاعاتی به‌طور عام

برای طراحی نظام‌های اطلاع‌رسانی و به‌طور خاص در جهت تدارک خدمات اطلاع‌رسانی مؤثر و اساسی است (۵: ۱۲-۳۴).

همان‌طور که از مسائلی گفته شده برمی‌آید یکی از مؤثرترین راه‌های بهبود خدمات اطلاع‌رسانی، شناخت دقیق کاربران و ویژگی‌های آنهاست. تلقی برخی این است که مطالعه کاربران، همان مطالعه وضعیت کتابخانه و استفاده از آن است. اما مقصود ما از مطالعه کاربران عبارت است از گردآوری و تحلیل اطلاعات درباره کاربران و رفتار اطلاع‌یابی آنها. در مطالعه کاربران فرض بر این است که ویژگی‌های رفتار اطلاع‌یابی کاربر در کیفیت رضای نیازهای اطلاعاتی او مؤثر است. هدف کلی مطالعه درباره کاربران، درک واقعی و بهتر از فرایند انتقال اطلاعات است. در این مطالعه می‌توان انتظار داشت که تحقیق به سوی انواع محیط‌های سیستم انتقال اطلاعات و توزیع منابع و روابط بین سیستم‌ها و نیز هدایت و کاربردهای آن بررسی شود.

در حوزه اطلاع‌رسانی مطالعه کاربران ممکن است به دو صورت انجام گیرد:

الف. مطالعه توصیفی. مطالعه توصیفی به دنبال دستیابی به تصویری از کاربران و واکنش‌های آنان به یک موقعیت یا مورد خاص از پدیده اطلاعات است. مطالعه توصیفی همچنین در ترسیم اینکه انتقال اطلاعات به کاربران چگونه صورت می‌گیرد، کاربرد دارد.

ب. مطالعه تجویزی. مطالعه تجویزی قدمی فراتر نهاده و به دنبال آن است که اطلاعات و امکانات موجود در سیستم به‌گونه‌ای متحول

شود یا تکامل یابد که نیازهای اطلاعاتی کاربران را در حد بالاتر و مناسب‌تری ارضا و رضایت کامل آنان را جلب کند. مطالعه تجویزی ممکن است پیشگیرانه، یا واکنشی باشد. در مطالعه تجویزی پیشگیرانه، برای پیش‌بینی مشکلات آینده، و راهنمایی برای استفاده از امکانات و تولیدات جدید و توسعه سیستم، تلاش می‌شود. اما مطالعه تجویزی واکنشی با توجه به انتقادات و شکایات ارباب رجوع و کاربران سیستم، به بهبود وضعیت کنونی برای جلب رضایت آنان می‌پردازد (۳: ۷-۸).

البته قابل ذکر است که برخی پژوهشگران معتقدند مطالعه رفتار اطلاع‌یابی کاربران اعم از توصیفی یا تجویزی باید از نیازهای اطلاعاتی آنان متمایز باشد (۱۱: ۵۴۱-۵۵۶). روش‌شناسی مفهومی درباره شناخت نیازهای اطلاعاتی کاربران، شامل بررسی‌های مرتبطی می‌شود که می‌تواند در این زمینه به ما کمک کند، مانند بررسی موضوعات مورد علاقه سازمان/کاربر، بررسی سازمان و محیط آن، بررسی محیط بلافصل کاربران، مطالعه کاربران، مصاحبه رسمی با کاربران، شناسایی و ثبت نیازهای اطلاعاتی، و تحلیل و پالایش نیازهای اطلاعاتی شناسایی شده (۵: ۱۲-۳۴).

۲. بررسی رضایتمندی کاربران از کتابخانه در هر چرخه اطلاعاتی، از تولید پیام گرفته تا انتقال آن به دریافت‌کننده نهایی، تنها عامل بازخورد از سوی استفاده‌کننده نهایی اطلاعات است که می‌تواند ما را از تأثیر کل فرایند انتقال اطلاعات آگاه سازد.

برخی تصور می‌کنند که رضایت کاربر دارای اهمیت ثانوی است، چرا که هدف

کتابخانه فراهم کردن خدمات اطلاع‌رسانی است و ارزشیابی کتابخانه فقط باید از آن دیدگاه صورت گیرد. اما برخی نیز تشخیص داده‌اند که شکست در رضایتمند کردن کاربر به معنای شکست در ارائه خدمت به اوست. این مسئله فقط به خاطر ایجاد یک احساس خوب در کاربران نیست، بلکه دلیل اصلی تمرکز بر رضایت کاربر این است که او بهترین قاضی در مورد نحوه خدمت‌رسانی است. کمترین وظیفه کتابدار همین است که البته این «حداقل» نیز باید با رضایت کاربر همراه باشد (۱۴: ۳۲۲-۳۳۳).

بررسی میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از منابع و خدمات کتابخانه، ابزار ارزشمندی برای حفظ یا ایجاد تحول در چگونگی ارائه خدمات است. تحقیق در این زمینه به کتابداران کمک می‌کند تا از نیازها و مشکلات استفاده‌کنندگان درک بهتری داشته باشند و با این آگاهی و علت‌یابی و حل مشکلات کاربران بتوانند خدماتی مناسب‌تر و مفیدتری به آنان ارائه کنند. همچنین مدیران مجموعه را در سیاست‌گذاری‌های آینده درباره نوع منابع مورد نیاز پژوهشگران و ارائه خدمات مفیدتر یاری می‌کند (۶: ۱۲۹-۱۳۸).

پژوهش‌هایی که به بررسی استفاده‌کنندگان پرداخته‌اند، بر سه اصل اساسی تأکید داشته‌اند: الف. رضایتمندی تابعی است از انتظارات فرد، عملکرد ادراک شده، و تأیید یا عدم تأیید عملکرد؛

ب. گرایش استفاده مجدد، تابعی است از رضایت استفاده‌کننده؛ و

۵. انتخاب و گزینش یک مؤسسه از طرف استفاده‌کننده، تابعی است از انتظارات او و تصمیم او به استفاده مجدد (۷: ۶۳-۷۴). تنها بعد از ۱۹۷۰ بود که محققان بر زمینه‌های رفتار کاربران و بازاریابی به منظور تشخیص رضایت، متمرکز شدند. رضایتمندی به عنوان عامل مهمی در جهت اهداف سازمان تلقی شده و قوانینی برای کیفیت توسط دولت آمریکا وضع شد و این عامل مورد تشویق قرار گرفت. لیکن این مسئله مهم مورد توجه قرار گرفت که رضایتمندی در کیفیت تأثیر بسزایی دارد (۱۴: ۳۲۲-۳۳۳).

امروزه در بین ارزشیابی‌های مبتنی بر سنجش کتابخانه‌ای، که اکثراً بر رتبه‌بندی و مقایسه اندازه‌های ملموسی چون بودجه و اندازه مجموعه و موارد مشابه متمرکز هستند، رضایتمندی کاربر نقش مهمی یافته و به این حقیقت که کارایی آنچه یک کتابخانه انجام می‌دهد رابطه بسیار نزدیکی با تجربه کاربر دارد، پی برده شده و مقادیر این تجارب یکی از اندازه‌های جدیدی است که باید به همراه دو نشانه دیگر برای کارایی کتابخانه یعنی تعداد تعاملات کتابخانه و کیفیت خدمات بررسی شود.

انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی^۸ نیز در سال‌های اخیر تلاش زیادی برای تشویق و سنجش رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های خود داشته است. اما علی‌رغم تلاش‌های مجزایی که هر کتابخانه خاص انجام می‌دهد، هنوز تلاش هماهنگ روبه پیشرفتی برای

توسعه اندازه‌های رضایت کاربر و یا مقایسه نتایج رضایت کاربر در مؤسسات این انجمن وجود ندارد (۱۰: ۵۳۷-۵۵۴).

پس از آن تلاش‌هایی در جهت تعریف رضایتمندی، اندازه‌گیری آن و آنچه باعث رضایتمندی می‌شود، صورت گرفت. امروزه اکثر محققان توافق دارند که رضایتمندی واکنشی در جهت ارزشیابی ذهنی کاربر از درجه‌ای است که عملکرد سازمان تعدادی استانداردهای درونی شده و نهادینه شده توسط کاربر را برآورده می‌سازد و این تعریف می‌تواند راهنمای ما در نحوه اندازه‌گیری رضایتمندی باشد. از آنجا که تنها کاربر است که می‌تواند قضاوت کند، پس رضایتمندی باید در یک مقیاس پیوسته، به جای مقیاس دوشاخه‌ای (رضایتمندی و عدم رضایتمندی)، اندازه‌گیری شود. اکثریت افراد رضایت را در درجه‌های کمتر یا بیشتر تجربه می‌کنند (۱۴: ۳۲۲-۳۳۳).

در اکثر پژوهش‌ها از رهیافت نمونه‌گیری، و در صورت کم بودن تعداد کاربران از سرشماری استفاده می‌شود و جمع‌آوری داده‌ها براساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت صورت می‌گیرد و در آن نمره بالا نشانه رضایتمندی بالا و نمره پایین نشانه رضایتمندی پایین است. سؤالات مورد نظر در اندازه‌گیری رضایتمندی اقلام خاصی را مورد توجه قرار می‌دهد که با سه مقوله اصلی مجموعه کتابخانه، خدمات کتابخانه، و امکانات یا تجهیزات کتابخانه مرتبط است. اخیراً در پیمایش‌ها یک سؤال اضافی مبنی بر سنجش رضایت کلی کاربر نیز مطرح می‌شود.

رهیافت دیگر برای سنجش رضایتمندی کاربر توسط آندالیب و سایموندز^۹ در ۱۹۹۸ به وجود آمد. مطالعه آنها یک متغیر را در مدل سروکوآل^{۱۰}، که مدلی پنج عاملی برای بیان رضایت کاربر است، در سه کتابخانه دانشگاهی پنسیلوانیا آزمایش کرد. پنج عامل برای بیان رضایت کاربر از نظر آنها عبارت بودند از: (۱) کیفیت درک شده از منابع کتابخانه، (۲) تفاهم کارکنان کتابخانه، (۳) مهارت درک شده از کارکنان کتابخانه، (۴) رفتار و کردار کارکنان کتابخانه، و (۵) ظاهر فیزیکی کلی درک شده از کارکنان کتابخانه. مطالعه آنها نشان داد که چهار عامل اول تأثیر یکسانی بر رضایت کاربر داشته و ظاهر فیزیکی کتابخانه به طور قابل ملاحظه‌ای، نسبت به سایر متغیرهای معنادار، تأثیر پایین‌تری داشته است (۱۰: ۵۳۷-۵۵۴). اما به طور کلی در رهیافت‌های سنجش رضایتمندی به صورت کمی دو مشکل وجود دارد. اول اینکه در این مقیاس‌ها پایایی مقادیر چند متغیره را با یک اندازه تک متغیره، یعنی همان سؤال کلی راجع به رضایت کاربر، می‌سنجند. و دومین ضعف، اتکای این فنون بر مقیاس‌های اندازه‌گیری رده‌ای است و از کاربر خواسته می‌شود با استفاده از مقیاس‌های پنج یا هفت گزینه‌ای مختلفی، که فرض می‌شود رضایت او را عملی می‌سازد، پاسخ دهد (۱۱: ۵۴۱-۵۵۶).

طبیعی است که استفاده از رهیافت‌ها و مطالعات فوق تا حدودی می‌تواند راهنمای ما در انجام پژوهش‌های خود باشد. اما در اکثر پژوهش‌هایی که کتابخانه و کاربران خاصی

را مدنظر داشته‌اند، تغییر و اصلاح چنین مقیاس‌ها و فاکتورهایی امری ضروری بوده و نوع و میزان این اصلاحات از کتابخانه‌ای به کتابخانه دیگر متفاوت است. این امر خصوصاً در کتابخانه‌های تخصصی که استفاده‌کنندگان خاص خود را دارند اهمیت بیشتری می‌یابد. آنچه ما را در نزدیک‌تر کردن مقیاس‌ها و عامل‌های اندازه‌گیری به استانداردهای درونی شده ذهنی کاربران یاری می‌رساند، تماس و ارتباط هر چه نزدیک‌تر با کاربران از طریق مطالعه و شناخت نیازهای اطلاعاتی آنها، سنجش میزان رضایتمندی آنها، دریافت بازخورد از سوی آنها، و نیز نظرخواهی از آنها در زمینه روش‌های سنجش و مقیاس‌های به کار رفته در مطالعات و پژوهش‌هاست.

نتیجه‌گیری

رضایتمندی مفهومی کاملاً ذهنی است و بیان‌کننده واکنش عاطفی کاربر در ارتباط با تجاربی است که در برخورد با یک خدمت یا محصول کتابخانه به دست می‌آورد. توجه به عواملی چون تنوع، زمان، همگامی با فناوری، شناخت نیازهای کاربران، و سنجش مداوم میزان رضایتمندی آنها می‌تواند ما را در جهت افزایش میزان رضایتمندی کاربران یاری کند. دیدگاه کلی کاربر از کتابخانه یک مقیاس پیوسته بوده و این نکته باید همواره در سنجش رضایتمندی مورد توجه قرار گیرد. قابل ذکر است که ارتباط متقابل و همپوشانی عوامل ذکر شده با یکدیگر را نمی‌توان انکار کرد. همچنین راهکارهای ذکر شده صرفاً نظرات و پیشنهادات حاصل از

مطالعه نویسنده این نوشته را انعکاس می‌دهد و قطعاً راهکارهای مناسب دیگری نیز وجود خواهد داشت که این مقاله آنها را پوشش نداده است و دیگران به آنها خواهند پرداخت. ذکر این نکته نیز حائز اهمیت است که اساساً انسان موجودی پیچیده است و رضایتمندی او به عوامل و پدیده‌های بسیاری مربوط می‌شود و نیاز به بررسی، مطالعه، و پژوهش بیشتر در این زمینه کاملاً احساس می‌شود و طبیعتاً راهکارهای مناسب‌تر و بیشتری در این زمینه می‌توان یافت.

نکته مهم دیگر آنکه امروزه محوریت استفاده‌کننده در همه سازمان‌ها و حتی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز ثابت شده است. علی‌رغم آنکه تحولات سریع فناوری تغییرات سازنده‌ای در جهت تولید، ذخیره، و اشاعه اطلاعات دارد، به نوعی موقعیت کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی را نیز تهدید می‌کند و آنها باید به سوی خدمات اطلاعاتی کاربرمدار گرایش یابند و درصدد تغییر الگوها و رویکردهای خویش در تمامی زمینه‌های مربوط به اطلاعات و استفاده‌کنندگان اطلاعات باشند. این موضوع حقیقتی انکارناپذیر است که کاربرمداری تنها راه پویایی کتابخانه‌ها و حفظ موقعیت کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی است و توجه به این امر، به‌خصوص در کتابخانه‌های تخصصی و کاربران خاص آنها که پژوهشگران و محققان سازمان‌ها هستند و با توجه به نقش حساسی که در پیشرفت کلی اجتماعی-اقتصادی و سیاسی جامعه ایفا می‌کنند، به خوبی نمایان است.

ac.ir /nfattahi/ourreachservices.htm.

۹. موريس، روث. سي. تو. «به سوی خدمات اطلاعاتی کاربر مدار». ترجمه عبدالحسين فرج پهلوی. فصلنامه کتاب، دوره هفتم، ۲ (تابستان ۱۳۷۵): ۷۱-۹۴.

10. Banwet, D.; Datta, B. "Effect of service quality on post – visit intentions over time: the case of library". *Total Quality Management*, Vol. 13, No. 4 (2002): 537-554.

11. Burace, H. "User Satisfaction With Information Seeking on the Internet". *Journal of American society for Information Science*, Vol. 49, No. 6 (1996): 541-556.

12. Franklin, B.; Niteci, D. "ARL New Measures user satisfaction with paper". 1999. [on-line]. Available : <http://www.arl.org/libqual/geninfo/usersatisfaction.pdf>. [29 Sep. 2005].

13. Peter, H. "Editorial: Service quality in libraries and treating users as customers and non-users as lost or never-gained customers". *Journal of Academic Librarianship*, Vol 22, No.3 (1996): 171-172. [on-line]. Available: http://web13.epnet/citaion.asp?tb=1&_ug+sid4E5D23E86%2D8ACF2%D48B9... [6 Nov. 2005].

14. Stamatoplos, A.; Mackoy, R. "Effect of library instruction on university student; satisfaction with the library: a longitudinal study". *College & Research Libraries*, Vol. 59, No.4 (1998): 322-333. [on-line]. Available: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crljournal/backissues1998b/july98/stamatoplos.pdf>. [6 Nov. 2005].

تاریخ دریافت: ۱۳۸۵/۴/۱۷

منابع

۱. اصنافی، امیر رضا. «معرفی کتابخانه تخصصی سازمان مدیریت زمین شناسی و اکتشاف معادن جنوب باختری (اهواز)». *مجله الکترونیکی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران*، دوره دوم، ۲ (۱۳۸۳). به نقل از: <http://www.irandoc.ac.ir/data/E-J/vol/lib-ahvaz.htm>.

۲. باب الحوائجی، فهیمه. «نقش اقتصاد در اطلاعات». *اطلاع شناسی*، دوره اول، ۴ (تابستان ۱۳۸۳): ۱۶۵-۱۸۰.

۳. بابایی، محمود. *نیاز سنجی اطلاعات*. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۳۸۳. به نقل از: <http://www.irandoc.ac.ir/data/Books/Needs/section-5.htm>.

۴. بوتلیه، فرانس. «آموزش کتابداران و مدیران منابع اطلاعاتی: دو دیدگاه متفاوت مدیریت؟». ترجمه محمدرضا قانع. *فصلنامه کتاب*، دوره پنجم، ۳ و ۴ (پاییز و زمستان ۱۳۷۳): ۸۰-۹۱.

۵. دیواد سون، ف.ج؛ لینگم، پ. پرتپ. «روشی برای شناخت نیازهای اطلاعاتی کاربران». ترجمه اسدالله آزاد. *در گزیده مقالات ایفلا ۶۹ (چین ۲۵-۳۱ اوت ۱۹۹۶)*. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۶، ص ۱۲-۳۴.

۶. رادباوه، علی؛ تصویری قمصری، فاطمه. «میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی». *فصلنامه کتاب*، دوره پانزدهم، ۲ (تابستان ۱۳۸۳): ۱۳۸-۱۲۹.

۷. ستاری، بهزاد؛ جوهری، مریم. «بررسی سطوح رضایتمندی استفاده کنندگان از منابع موجود در کتابخانه های عمومی». *کتابداری و اطلاع رسانی*، دوره هشتم، ۱ (۱۳۸۴): ۶۳-۷۴.

۸. فتاحی، رحمت الله. «پاسخ به تغییر: برنامه ریزی و توسعه خدمات برون کتابخانه در مراکز اطلاع رسانی تخصصی». *ارائه شده در هشتمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور (اصفهان، آذر ۱۳۸۳)*

[on-line]. Available: <http://www.irandoc>.