

٢٠٢٥٤

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

٢٠٢٥٤

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه
مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

مجری:

۱۳۸۲ / ۳ / ۱۴

مژگان موسوی شوشتری

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران
تیم مدیریت

داور:

دکتر بهزاد دوران

آبان ۱۳۸۱

۲۰۲۵۴



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران
Iranian Information &
Documentation Center
(IRANDOC)

تجسلی

شماره: ۳۳/۶۶۷۱
تاریخ: ۱۳۸۱/۱۱/۱۲
پیوست: Ref.

ریاست

بدینوسیله انجام طرح پژوهشی «بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران» توسط خانم مؤگان موسوی شوشتری به عنوان مجری در مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران و گزارش نهایی این طرح بر اساس نظر آقای دکتر بهزاد دوران به عنوان عضو هیأت داوران تایید می گردد.

لازم می داند مراتب قدردانی و سپاس خود را به کلیه دست اندرکاران این

طرح تقدیم دارد.ع

توفیق از اوست

رئیس مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران



تهران - خیابان انقلاب، چهارراه فلسطین، شماره ۱۱۸۸

صندوق پستی: ۱۳۷۱-۱۳۱۸۵ تلفن: ۶۹۵۱۴۳۰ (خط ۱۰) - ۶۴۹۴۹۵۵ - ۶۴۶۲۵۴۸ دورنگار: ۶۴۶۲۲۵۴ تلفن گویا: ۶۴۹۴۹۵۴

1188, Engelab Ave, Tehran, Iran, P.O.BOX: 13185-1371 Tel: (+9821) 6494955 - 6462548 Fax: (+9821) 6462254

info@irandoc.ac.ir

www.irandoc.ac.ir

چکیده

این پژوهش به بررسی میزان رضایت مراجعه کنندگان از خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران پرداخته است. برای گردآوری داده ها پرسشنامه ای تهیه و به نمونه ای ۲۷۸ نفری از استفاده کنندگان کتابخانه داده شد. در این پژوهش بدنبال پاسخگویی به این سوالات بودیم. استفاده کنندگان این کتابخانه چه کسانی هستند؟ استفاده کنندگان چگونه با این کتابخانه آشنا شده اند؟ استفاده کنندگان در چه زمینه هایی از کتابخانه مرکز استفاده می کنند؟ آگاهی استفاده کنندگان از خدمات ارائه شده در کتابخانه به چه میزان است؟ رضایت استفاده کنندگان از خدمات ارائه شده در کتابخانه به چه میزان است؟ کدام یک از خدمات ارائه شده بیشترین رضایت را در استفاده کنندگان ایجاد کرده است؟ کدام یک از خدمات ارائه شده کمترین رضایت را در استفاده کنندگان بدنبال داشته است؟

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل های آماری بیشترین مراجعه کنندگان به کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران را دانشجویان مقطع تحصیلی کارشناسی از گروه آموزشی علوم انسانی تشکیل می دهند. آشنایی آنها با کتابخانه مرکز بیشتر از طریق اساتید دانشگاه می باشد. بیشترین زمینه های استفاده از کتابخانه مرکز عبارتند از انجام کارهای پژوهشی و تهیه پایان نامه. میانگین میزان آگاهی مراجعه کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران نشاندهنده سطح آگاهی پایین آنان از خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران می باشد (۳۹/۶۱). میانگین رضایتمندی کلی مراجعان از خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران ۸۱/۷۵ (راضی) می باشد. میانگین کلی برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعه کنندگان از منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکز در حد متوسط (۳/۹۰) می باشد.

سپاسگزاری

اینک که به یاری خداوند طرح بررسی میزان رضایت مراجعه کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران به پایان رسیده مراتب سپاس و تقدیر خود را از دقت نظر و راهنمایی های هوشمندانه جناب آقای بابایی و ارشادات مشفقانه سرکار خانم سیمیندخت بردبار اعلام می کنم.

فهرست مندرجات

چکیده

سپاسگزاری

۱	فصل اول - طرح پژوهش
۲	۱-۱- مقدمه
۶	۲-۱- آشنایی با کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران
۸	۱-۲-۱- وضعیت کنونی
۹	۲-۲-۱- تشکیلات
۹	۳-۲-۱- بخش کتاب های فارسی و غیر فارسی
۱۱	۴-۲-۱- جهت گیری موضوعی کتابخانه
۱۱	۵-۲-۱- تجهیزات کتابخانه
۱۱	۶-۲-۱- بخش آرشیو و تحویل مدرک
۱۱	الف- آرشیو پایان نامه های فارسی و لاتین
۱۱	ب- واحد ریز فیلم
۱۲	ج- واحد سفارش و تحویل مدرک
۱۲	د- آرشیو مدارک
۱۲	ه- واحد زیراکس
۱۲	۷-۲-۱- بانک های اطلاعاتی
۱۳	۱-۷-۲-۱- فهرست پایگاه های اطلاعاتی فارسی
۱۳	الف. پایگاه های سازمان یافته بر اساس نوع مدرک
۱۶	ب. پایگاه های سازمان یافته بر اساس موضوع
۲۱	۳-۱- بیان مسأله
۲۱	۴-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش
۲۳	۵-۱- مباحث نظری
۲۸	۶-۱- هدف پژوهش
۲۸	۷-۱- روش پژوهش
۲۸	۸-۱- سوالات پژوهش
۲۹	۹-۱- تعاریف عملیاتی
۲۹	۱-۹-۱- رضایت
۲۹	۲-۹-۱- استفاده کننده
۳۰	۳-۹-۱- خدمات
۳۱	فصل دوم - مروری بر مطالعات گذشته
۳۲	۱-۲- پیشینه پژوهش در خارج از کشور

۴۴	۲-۲-پیشینه تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۵۱	فصل سوم- یافته های پژوهش
۵۲	الف . یافته ها و تجزیه و تحلیل آنها
۵۲	۳-۱- بررسی متغیرها به کمک جداول توزیع فراوانی و نمودارهای هیستوگرام
۵۲	۳-۱-۱- اطلاعات مربوط به خصوصیات فردی استفاده کنندگان
۷۰	۳-۱-۲- رضایت از امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه
۸۴	۳-۱-۳- آگاهی از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران
۱۲۴	۳-۱-۴- رضایت استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز
۱۶۴	۳-۱-۵- عواملی که موجب بروز نارضایتی شده اند
۱۷۷	۳-۱-۶- رضایت از عملکرد نیروی انسانی در کتابخانه
۱۸۰	ب . یافته های جانبی
۱۸۲	فصل چهارم- نتیجه گیری
۱۸۳	۴-۱ خلاصه یافته های پژوهش
۱۸۴	۴-۲ پیشنهادها
۱۸۵	۴-۳- پیشنهاد جهت پژوهش های آینده
۱۸۶	۴-۴- محدودیت ها
۱۸۷	پیوست الف
۱۸۸	کتابنامه
۱۸۸	منابع فارسی
۱۹۱	منابع لاتین
۱۹۷	پیوست ب
۱۹۸	پرسشنامه

فهرست جداول

فصل اول:

- جدول شماره ۱: مجموع کتاب های فارسی و غیرفارسی ۱۰
- جدول شماره ۲: فهرست پایگاه های اطلاعاتی لاتین بر روی دیسک فشرده در کتابخانه ۱۸
- جدول شماره ۳: فهرست پایگاه های اطلاعاتی فارسی بر روی دیسک فشرده در کتابخانه مرکز ۲۰

فصل سوم:

- جدول شماره ۱: توزیع فراوانی جنسیت ۵۲
- جدول شماره ۲: توزیع فراوانی نوع فعالیت استفاده کنندگان ۵۴
- جدول شماره ۳: توزیع فراوانی مقطع تحصیلی ۵۶
- جدول شماره ۴: توزیع فراوانی دانشگاه محل تحصیل ۵۸
- جدول شماره ۵: توزیع فراوانی گروه آموزشی ۶۰
- جدول شماره ۶: توزیع فراوانی چگونگی اطلاع از وجود کتابخانه مرکز ۶۲
- جدول شماره ۷: توزیع فراوانی تعداد دفعات مراجعه به کتابخانه مرکز ۶۴
- جدول شماره ۸: توزیع فراوانی فاصله زمانی مراجعه به کتابخانه ۶۶
- جدول شماره ۹: توزیع فراوانی هدف از مراجعه به کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران ۶۸
- جدول شماره الف- ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از فضای فیزیکی کتابخانه ۷۰
- جدول شماره ب- ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از نور و روشنایی کتابخانه ۷۲
- جدول شماره ج- ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از سیستم تهویه کتابخانه ۷۴
- جدول شماره د- ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از کیفیت و کمیت میز و صندلی ۷۶
- جدول شماره ه- ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از وضعیت بهداشت و نظافت کتابخانه ۷۸
- جدول شماره و- ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از سکوت و آرامش محیط کتابخانه ۸۰
- جدول شماره ز- ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از ساعات کار کتابخانه ۸۲
- جدول شماره ۱-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز ۸۴
- جدول شماره ۲-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات فارسی از سایر پایگاه های فارسی ۸۶
- جدول شماره ۳-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق CD-ROM ۸۸
- جدول شماره ۴-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق ROSE-NET ۹۰
- جدول شماره ۵-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق اینترنت ۹۲
- جدول شماره ۶-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان جستجوی اطلاعات با کمک کارشناس ۹۴
- جدول شماره ۷-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان جستجوی اطلاعات بدون کمک کارشناس ۹۶
- جدول شماره ۸-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان جستجو در پایگاه های اطلاعات داخلی از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از خارج از مرکز ۹۸

- جدول شماره ۹-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از راهنمایی در مورد سایر مراکز اطلاع رسانی و معرفی سایت های اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق ۱۰۰
- جدول شماره ۱۰-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین به صورت غیابی یا مکاتبه ای ۱۰۲
- جدول شماره ۱۱-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک موجود در کتابخانه ۱۰۴
- جدول شماره ۱۲-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از کمک کارکنان در استفاده از برگه دان الکترونیکی (سیستم پارس-آذرخش) ۱۰۶
- جدول شماره ۱۳-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع ۱۰۸
- جدول شماره ۱۴-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان عضویت در کتابخانه مرکز و استفاده از سیستم امانت-کتاب ۱۱۰
- جدول شماره ۱۵-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان استفاده از سالن مطالعه کتابخانه ۱۱۲
- جدول شماره ۱۶-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از آموزش شیوه استفاده از کتابخانه ۱۱۴
- جدول شماره ۱۷-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان پاسخگویی تلفنی به سوالات ۱۱۶
- جدول شماره ۱۸-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان استفاده از میکروفیلم پایان نامه ها جهت مطالعه ۱۱۸
- جدول شماره ۱۹-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان امانت کتب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی از داخل و خارج از کشور ۱۲۰
- جدول شماره ۲۰-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان تهیه کپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه به صورت حضوری یا مکاتبه ای ۱۲۲
- جدول شماره الف-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز ۱۲۴
- جدول شماره ب-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات فارسی از سایر پایگاه های داخلی ۱۲۶
- جدول شماره ج-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات لاتین از طریق CD-ROM ۱۲۸
- جدول شماره د-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات لاتین از طریق ROSE-NET ۱۳۰
- جدول شماره ه-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات از طریق اینترنت ۱۳۲
- جدول شماره و-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات با کمک کارشناس ۱۳۴
- جدول شماره ز-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات بدون حضور کارشناس ۱۳۶
- جدول شماره ح-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجو در پایگاه های اطلاعات داخلی مرکز از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از خارج از مرکز ۱۳۸
- جدول شماره ط-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از راهنمایی در مورد سایر مراکز اطلاع رسانی و معرفی سایت های اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق ۱۴۰
- جدول شماره ی-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین به صورت غیابی یا-مکاتبه ای ۱۴۲
- جدول شماره ک-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک موجود در کتابخانه ۱۴۴
- جدول شماره ل-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از کمک کارکنان در استفاده از برگه دان الکترونیکی ۱۴۶
- جدول شماره م-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع ۱۴۸

- جدول شماره ن-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان عضویت در کتابخانه مرکز و استفاده از سیستم امانت * ۱۵۰
- جدول شماره س-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان استفاده از سالن مطالعه ۱۵۲
- جدول شماره ع-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از آموزش شیوه استفاده از کتابخانه ۱۵۴
- جدول شماره ف-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از پاسخگویی تلفنی به سوالات مرجع ۱۵۶
- جدول شماره ص-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان استفاده از میکروفیلم پایان نامه هاجهت مطالعه ... ۱۵۸
- جدول شماره ق-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان امانت کتاب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی
- منابع اطلاعاتی از داخل و خارج کشور ۱۶۰
- جدول شماره ر-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان تهیه ی کپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه به صورت
- حضور ی یا مکاتبه ای ۱۶۲
- جدول شماره ۱۲: توزیع فراوانی مواردی که باعث نارضایتی استفاده کنندگان را فراهم کرده اند ۱۶۴
- جدول شماره ۱۳: توزیع فراوانی رضایت از خدمات بخش تکثیر کتابخانه ۱۶۷
- جدول شماره ۱۴: توزیع فراوانی رضایت از خدمات بخش میکروفیلم کتابخانه ۱۶۹
- جدول شماره ۱۵: توزیع فراوانی رضایت از پایگاه های اطلاعاتی داخلی و لاتین ۱۷۱
- جدول شماره ۱۶: توزیع فراوانی رضایت از امکان استفاده از خدمات پایگاه های اطلاعاتی پیوسته ۱۷۳
- جدول شماره ۱۷: توزیع فراوانی رضایت از برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعه کنندگان از منابع
- از منابع موجود در کتابخانه مرکز ۱۷۵
- جدول شماره ۱۸: توزیع فراوانی رضایت از کارکنان کتابخانه ۱۷۷

فصل سوم:

- نمودار شماره ۱: توزیع فراوانی جنسیت ۵۳
- نمودار شماره ۲: توزیع فراوانی نوع فعالیت استفاده کنندگان ۵۵
- نمودار شماره ۳: توزیع فراوانی مقطع تحصیلی ۵۷
- نمودار شماره ۴: توزیع فراوانی دانشگاه محل تحصیل ۵۹
- نمودار شماره ۵: توزیع فراوانی گروه آموزشی ۶۱
- نمودار شماره ۶: توزیع فراوانی چگونگی اطلاع از وجود کتابخانه مرکز ۶۳
- نمودار شماره ۷: توزیع فراوانی تعداد دفعات مراجعه به کتابخانه مرکز ۶۵
- نمودار شماره ۸: توزیع فراوانی فاصله زمانی مراجعه به کتابخانه ۶۷
- نمودار شماره ۹: توزیع فراوانی هدف از مراجعه به کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران ۶۹
- نمودار شماره الف - ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از فضای فیزیکی کتابخانه ۷۱
- نمودار شماره ب - ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از نور و روشنایی کتابخانه ۷۳
- نمودار شماره ج - ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از سیستم تهویه کتابخانه ۷۵
- نمودار شماره د - ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از کیفیت و کمیت میز و صندلی ۷۷
- نمودار شماره ه - ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از وضعیت بهداشت و نظافت کتابخانه ۷۹
- نمودار شماره و - ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از سکوت و آرامش محیط کتابخانه ۸۱
- نمودار شماره ز - ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از ساعات کار کتابخانه ۸۳
- نمودار شماره ۱-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز ۸۵
- نمودار شماره ۲-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات فارسی از سایر پایگاه های فارسی ۸۷
- نمودار شماره ۳-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق CD-ROM ۸۹
- نمودار شماره ۴-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق ROSE-NET ۹۱
- نمودار شماره ۵-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق اینترنت ۹۳
- نمودار شماره ۶-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان جستجوی اطلاعات با کمک کارشناس ۹۵
- نمودار شماره ۷-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان جستجوی اطلاعات بدون کمک کارشناس ۹۷
- نمودار شماره ۸-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان جستجو در پایگاه های اطلاعات داخلی از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از خارج از مرکز ۹۹
- نمودار شماره ۹-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از راهنمایی در مورد سایر مراکز اطلاع رسانی و معرفی سایت های اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق ۱۰۱
- نمودار شماره ۱۰-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین به صورت غیابی یا مکاتبه ای ۱۰۳
- نمودار شماره ۱۱-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک موجود در کتابخانه ۱۰۵
- نمودار شماره ۱۲-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از کمک کارکنان در استفاده از برگه دان الکترونیکی (سیستم پارس -

- آذرخش (۱۰۷)
- نمودار شماره ۱۳-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع ۱۰۹
- نمودار شماره ۱۴-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان عضویت در کتابخانه مرکز و استفاده از سیستم امانت- کتاب ۱۱۱
- نمودار شماره ۱۵-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان استفاده از سالن مطالعه کتابخانه ۱۱۳
- نمودار شماره ۱۶-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از آموزش شیوه استفاده از کتابخانه ۱۱۵
- نمودار شماره ۱۷-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان پاسخگویی تلفنی به سوالات ۱۱۷
- نمودار شماره ۱۸-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان استفاده از میکروفیلم پایان نامه ها جهت مطالعه ۱۱۹
- نمودار شماره ۱۹-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان امانت کتب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی از داخل و خارج از کشور ۱۲۱
- نمودار شماره ۲۰-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان تهیه کپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه به صورت حضوری یا مکاتبه ای ۱۲۳
- نمودار شماره الف-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز ۱۲۵
- نمودار شماره ب-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات فارسی از سایر پایگاه های داخلی ۱۲۷
- نمودار شماره ج-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات لاتین از طریق CD-ROM ۱۲۹
- نمودار شماره د-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات لاتین از طریق ROSE-NET ۱۳۱
- نمودار شماره ه-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات از طریق اینترنت ۱۳۳
- نمودار شماره و-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات با کمک کارشناس ۱۳۵
- نمودار شماره ز-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات بدون حضور کارشناس ۱۳۷
- نمودار شماره ح-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجو در پایگاه های اطلاعات داخلی مرکز از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از خارج از مرکز ۱۳۹
- نمودار شماره ط-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از راهنمایی در مورد سایر مراکز اطلاع رسانی و معرفی سایت های اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق ۱۴۱
- نمودار شماره ی-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین به صورت غیابی یا- مکاتبه ای ۱۴۳
- نمودار شماره ک-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک موجود در کتابخانه ۱۴۵
- نمودار شماره ل-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از کمک کارکنان در استفاده از برگه دان الکترونیکی ۱۴۷
- نمودار شماره م-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع ۱۴۹
- نمودار شماره ن-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان عضویت در کتابخانه مرکز و استفاده از سیستم امانت ۱۵۱
- نمودار شماره س-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان استفاده از سالن مطالعه ۱۵۳
- نمودار شماره ع-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از آموزش شیوه استفاده از کتابخانه ۱۵۵
- نمودار شماره ف-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از پاسخگویی تلفنی به سوالات مرجع ۱۵۷
- نمودار شماره ص-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان استفاده از میکروفیلم پایان نامه ها جهت مطالعه ۱۵۹
- نمودار شماره ق-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان امانت کتب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی

- منابع اطلاعاتی از داخل و خارج کشور ۱۶۱
- نمودار شماره ۱۱- توزیع فراوانی رضایت از امکان تهیه ی کپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه به صورت
حضور ی یا مکاتبه ای ۱۶۳
- نمودار شماره ۱۲: توزیع فراوانی مواردی که باعث نارضایتی استفاده کنندگان را فراهم کرده اند ۱۶۶
- نمودار شماره ۱۳: توزیع فراوانی رضایت از خدمات بخش تکثیر کتابخانه ۱۶۸
- نمودار شماره ۱۴: توزیع فراوانی رضایت از خدمات بخش میکروفیلم کتابخانه ۱۷۰
- نمودار شماره ۱۵: توزیع فراوانی رضایت از پایگاه های اطلاعاتی داخلی و لاتین ۱۷۲
- نمودار شماره ۱۶: توزیع فراوانی رضایت از امکان استفاده از خدمات پایگاه های اطلاعاتی پیوسته ۱۷۴
- نمودار شماره ۱۷: توزیع فراوانی رضایت از برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعه کنندگان از منابع
از منابع موجود در کتابخانه مرکز ۱۷۶
- نمودار شماره ۱۸: توزیع فراوانی رضایت از کارکنان کتابخانه ۱۷۹

فصل اول:

طرح پژوهش

تحقیق و پژوهش در عصر کنونی که به حق عصر انفجار اطلاعات نامیده شده است برای به ثمررساندن اهداف کشورها دارای نقش ارزنده ای است چرا که انتقال و تبادل اطلاعات به شکل صحیح و علمی آن به توسعه کشورها کمک می کند و یکی از مهمترین عوامل برای رسیدن به خودکفایی و استقلال علمی و فرهنگی هر کشوری محسوب می شود. با نگاهی به سیر تحولی کشورهای توسعه یافته می بینیم که آنها تا رسیدن به موقعیت کنونی ۳ تحول بزرگ را پشت سر گذاشته اند، انقلاب کشاورزی، انقلاب صنعتی و انقلاب اطلاعات. با توجه به این سیر تحولات است که گروهی اطلاعات را قدرت دانسته معتقدند برتری جهان پیشرفته بیش از آنکه اقتصادی یا نظامی باشد، اطلاعاتی است (علی احمد و شورستانی، ۱۳۷۶). عده ای دیگر شاخص عقب ماندگی و پیشرفت جوامع بشری را میزان درآمد سرانه نمی دانند بلکه میزان اطلاعات سازمان یافته و قابل دسترس در جامعه را شاخص پیشرفت می دانند (منتصب نیا، ۱۳۷۳). و بالاخره برخی دیگر اطلاعات را نوعی سرمایه ملی محسوب نموده معتقدند، انجام هر نوع فعالیتی اعم از تحقیقاتی، برنامه ریزی، تصمیم گیری و نظایر آن بستگی به دسترسی به آخرین اطلاعات در زمینه های مورد نظر دارد (کلانتری، ۱۳۷۳).

با این تفاسیر زندگی در عصر انفجار اطلاعات، کتابخانه ها و سیستم های اطلاع رسانی اثربخشی را می طلبد که همگام با تولید اطلاعات به طور فعال بتوانند اطلاعات را دسترس پذیر نمایند چرا که علاوه بر تولید اطلاعات، انتقال اثر بخش آنها در ترویج علوم و در نتیجه توسعه همه جانبه کشورها مؤثر می باشد. به همین دلیل است که ما در این دوران شاهد رابطه تنگاتنگ، حیاتی و پویای محققان با نظام اطلاع رسانی هستیم (معین، ۱۳۷۳).

در حال حاضر شاهد گسترش کتابخانه ها چه به لحاظ کیفی و چه به لحاظ کمی می باشیم، آنها امروزه به عنوان کانون های تحقیق و پژوهش و یکی از مهمترین و معتبرترین کانال های اشاعه دانش و ارتباط انسان با مجموعه عظیم دانش بشری ارتقا درجه یافته اند، کتابخانه ها عامل مهم و خاستگاه اصلی تحقیقات در جامعه به شمار می آیند (رحیمی، ۱۳۷۷).

به اعتقاد^۱ باتلر کتابخانه ها بنا بر ضرورت های ملموس به وجود آمده و نقش اجتماعی مهم و حیاتی در پیشرفت تمدن کنونی داشته اند (باتلر، ۱۹۸۲). این نقش بیشتر از آنکه بیانگر یک ارتباط ساده باشد مبین یک ارتباط دوسویه است. در جوامعی که فرهنگ از رشد بسزایی برخوردار است کتابخانه ها غنی تر و فعال ترند و از طرف دیگر در هر جامعه ای که کتابخانه ها از عظمت و غنا و رونق برخوردارند ضعف و انحطاط علمی و فرهنگی به دور از آن جامعه است.

از آنجا که هدف نهایی کتابخانه ها در بستر جامعه اطلاعاتی فراهم کردن وسایل دسترسی به هر نوع اطلاعات برای هر کس در هر زمان و مکان است. ارزیابی عملکرد بعنوان یکی از وجوه مهم مدیریت کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی مطرح می شود، چنین کاری هم برای مدیران کتابخانه و هم برای استفاده کنندگان از خدمات حائز اهمیت است. به عبارت دیگر کتابخانه ها باید به روشی استدلالی نشان دهند که خدمات ارائه شده شان به شکلی موثر نیازهای استفاده کنندگان را برطرف می کند و از طرف دیگر میزان منابع مالی تخصیص داده شده به آن کتابخانه، با میزان برطرف کردن نیاز مراجعان و رضایتمندی آنها تناسب دارد.

برای رسیدن به هدف فراهم آوری دسترسی به اطلاعات برای هرکس در هر زمان و مکان، کتابدار و استفاده کننده بایستی هم زبان باشند یعنی زبان کتابخانه برای استفاده کننده دارای شفافیت لازم باشد. علاوه برعامل هم زبانی، عوامل دیگری را نیز در مورد استفاده کنندگان کتابخانه می توان در نظر گرفت:

- دستیابی و سهولت در استفاده از کتابخانه.
- هدف از استفاده از کتابخانه.
- موفقیت در کسب منابع و اطلاعات.
- استفاده از کارکنان.
- رضایت کلی از کتابخانه.
- مشخص نمودن عواملی که در کاهش و برطرف نمودن نیازهای اطلاعاتی فرد مؤثرند

(Cooper, Bolt, Curry & Webster).

^۱ -Butler,

"رانگاتان"^۲، استفاده کنندگان را به منزله هسته مرکزی کلیه فعالیت های کتابخانه نگریسته، پیوسته بر این اصل تاکید می ورزد که "همه تلاش ها باید در راستای برآوردن نیاز استفاده کنندگان صورت پذیرد" (کارنا، ۱۳۷۳). به همین دلیل، اهمیت دادن به دیدگاه های استفاده کنندگان رکن مهم هر نظام اطلاع رسانی موفق است. چنانکه ویسمان می گوید: "استفاده کنندگان مهمترین عنصر در جریان اطلاعات هستند" (ویسمان، ۱۳۷۳).

از طرف دیگر مطالعاتی که از بیش از سی سال پیش تا به امروز در مورد استفاده کنندگان از خدمات اطلاعاتی صورت پذیرفته است نشان می دهد که آنچه استفاده کنندگان واقعاً به دنبال آن هستند دستیابی به اطلاعات با بالاترین کیفیت می باشد (لنکستر، ۱۳۷۹). با رواج روز افزون امکانات بهره گیری از پایگاه های اطلاعاتی پیوسته و ناپیوسته چنین می نماید که زمینه مناسبتری برای اطلاع یابی از محتوای مقالات و بهره گیری از آنها در کارهای آموزشی و تحقیقاتی و در نتیجه دستیابی به بالاترین کیفیت اطلاعات فراهم آمده باشد. البته میزان سودمندی کتابخانه ها به عوامل مختلفی بستگی دارد. در پژوهش های سنتی شاخص ارزیابی کتابخانه ها، اندازه، تعداد و کمیت بود نظیر اندازه مجموعه، میزان بودجه، میزان هزینه ها، تعداد کارکنان، میزان تلاش برای برطرف کردن نیاز استفاده کنندگان، میزان امکانات کتابخانه برای برطرف کردن این نیازها و....

اما این اعداد و اندازه ها چگونگی برآورده شدن نیازهای استفاده کنندگان را ارزیابی نمی کرد. اثر کتابخانه باید از جهت تعامل استفاده کننده با منابع و خدمات کتابخانه ارزیابی شود. یکی از راههایی که جدیداً برای ارزیابی عملکرد کتابخانه استفاده می شود و از قضاوت استفاده کنندگان بعنوان بخشی از ارزیابی کتابخانه استفاده می کند، بر روی رضایت استفاده کنندگان و ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه تمرکز دارد (Brinley & Danuta. 1999).

در این روش به کتابخانه ها مانند هر سازمان دیگری که باید از فنون مدیریت کیفی استفاده کنند، نگاه می شود. به کیفیت از دوجنبه "تولید-مداری"^۳ و "خدمت-مداری"^۴ توجه شده است. از این جهت

^۲ -Rangathan

^۳ -Product-Oriented

^۴ -Service-Oriented

کیفیت هم در تولید و هم در خدمات هدف غایی است. اما کیفیت، استاندارد بالاترین حد ممکن از تولید یا ارائه خدمات نیست بلکه کیفیت مطابق با حد مطلوب تامین نیاز مشتریان و استفاده کنندگان است.

این مطلب در ایزو ۸۴۰۲ بوضوح بیان شده است. ایزو ۸۴۰۲ می گوید: کیفیت یعنی مشخصه های کلی یک تولید یا خدمت، که توانایی برآوردن نیازهای قطعی یا تلویحی را دربردارد (Kara-zaitri, 1998).
فیگن بام^۵ در تعریف کیفیت می گوید، کیفیت عبارت است از: ترکیب کلی ویژگی های محصولات و خدمات بازرگانی، مهندسی و ساخت، حفظ و نگهداری محصولات و خدمات استفاده شده ای که انتظارات یک مشتری را برآورده خواهند کرد.

دکتر کارا زیتري^۶ در چهارمین سخنرانی علمی دانشگاه برادفورد^۷ انگلستان که در سال ۱۹۹۸ در دپارتمان تکنولوژی صنعتی برگزار شد، می گوید: کارایی سیستم ها به منظور تعیین نیازها و نشان دادن موفقیت خدمات و کالا ها در برآورده کردن آن نیازها به عوامل زیر بستگی دارد:

- تعیین نیازها و انتظارات مشتری.
- ارتباط مدیریت با مشتری.
- استانداردهای خدمات مشتری.
- تعهد نسبت به مشتری.

- حل مشکلات و شکایت ها برای بهبود بخشی کیفی (منبع پیشین).

از آنجایی که کیفیت مطلوب، هدف نهایی هر سازمانی است بنابراین هر کتابخانه با توجه به اهداف خود کیفیت را تعریف می کند. پس قبل از تبعیت از استاندارد خاصی برای بیان کیفیت، لازم است هر کتابخانه از آرمان و اهداف خود تعریف روشنی ارائه دهد.

از طرف دیگر آرمان و اهداف هر سازمانی باید نیازهای استفاده کنندگان را برآورده کند و این هدف حاصل نمی شود مگر با شناخت دقیق استفاده کنندگان. در سال های اخیر مدیریت کیفی در حد وسیعی بر شناخت ویژگی های استفاده کنندگان نائل آمده است (Brophy, 1999). اما مسئله بسیار مهم که ساده

⁵-Feigenbaum

⁶-Kara-Zaitri

⁷-Bradford

نیز نمی باشد، ارزیابی رضایتمندی استفاده کنندگان به عنوان یک شاخص عملکرد است، که در این پژوهش سعی در بررسی آن شده است.

۱-۲- آشنایی با کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران^۸

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران به لحاظ مجموعه غنی و ارزنده ای که از پایگاه های اطلاعاتی و منابع و مدارک علمی گردآوری نموده است و رسالتش در تامین نیازهای اطلاعاتی بخش وسیعی از دانشجویان، محققان، اساتید و سایر دانش پژوهان، یکی از مهمترین مراکز اطلاع رسانی کشور محسوب می شود.

هنگامی که در سال ۱۳۴۷ این مرکز با عنوان مرکز اسناد ایران شروع به فعالیت کرد تا زمانی که به عنوان پژوهشکده و به نام مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران تغییر نام داد، هدفی جز پایه گذاری زیر-بنای اطلاعات علمی و فنی کشور و ارائه خدمات اطلاعاتی به پژوهشگران و محققان نداشته است. چنانچه در اساسنامه اولیه مرکز هدف از تاسیس آن را چنین آورده اند:

”هدف این مرکز به عنوان یک مرکز اطلاع رسانی، گردآوری و در دسترس قراردادن اطلاعات و مدارک علمی از سراسر دنیا است تا با استفاده از آنها دانش پژوهان ایرانی بتوانند طرح های پژوهشی خود را در زمینه علوم و علوم اجتماعی به انجام برسانند“ (معترف، ۱۳۷۸).

در اساسنامه ای که در سال ۱۳۷۴ به تائید سازمان امور اداری و استخدامی کشور رسیده است، در بند هدف های مرکز چنین آمده است:

هدف های کلی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران عبارت است از انجام و گسترش فعالیت های تحقیقاتی اطلاع رسانی، گردآوری، پردازش و اشاعه اطلاعات و مدارک علمی با بهره گیری از تکنولوژی پیشرفته اطلاع رسانی، ایجاد شبکه اطلاعات علمی کشور به منظور پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی مراکز و

^۸- کلیه اطلاعات مربوط به کتابخانه مرکز از طرح پژوهشی خانم مهوش معترف (بررسی فعالیت های اطلاع رسانی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران از ابتدا تا کنون) و اطلاعات موجود در وب سایت مرکز در مورد معرفی کتابخانه و همچنین بروشورهایی که برای آشنایی با پایگاههای اطلاعاتی تولید شده در مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران و آشنایی با خدمات مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران در این مرکز به چاپ رسیده است، اقتباس شده است.

مؤسسات پژوهشی، محققین، اساتید، دانشجویان، و سایر علاقه مندان، ایجاد ارتباط با شبکه های اطلاعات علمی خارج از کشور در چارچوب برنامه های توسعه علمی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی کشور و برنامه- های وزارت فرهنگ و آموزش عالی مربوط به دانشگاه ها و مراکز تحقیقاتی وابسته.

کتابخانه مرکز یکی از فعال ترین بخش هایی است که در این راستا گام بر می دارد. کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران یک کتابخانه اختصاصی است. وظیفه این کتابخانه، تامین اطلاعات مورد نیاز در وظایف و مأموریت های این مرکز است. وظیفه مرکز انجام پژوهش های کاربردی و پروژه های عملی است که نهایتاً به تولید اطلاعات یا محصولات اطلاعاتی منجر می شود و همه اینها کلیتاً در علوم کتابداری و اطلاع رسانی جا می گیرد (برای اطلاعات بیشتر به سیاست مجموعه سازی کتابخانه در وب سایت مرکز مراجعه کنید).

هدف از ایجاد کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی، تهیه مجموعه ارزنده ای از مدارک علوم و علوم اجتماعی، آموزش و پرورش، کتابداری و اطلاع رسانی بود که پاسخگوی اکثر نیازهای پژوهندگان باشد. تاکید کتابخانه بر مجلات علمی و فنی بود و جمع عناوین نشریات فارسی و لاتین تا آخر شهریور ۱۳۵۴ در حدود ۴۰۰۰ عنوان بود و تعداد کل کتاب ها در حدود ۱۸۰۰۰ جلد.

خدمات کتابخانه در آغاز شامل موارد زیر بود:

- تهیه مقاله های موضوعی بر حسب درخواست.
- تهیه فتوکپی بر حسب درخواست.
- مبادله مدارک.
- امانت بین کتابخانه ها.
- پاسخگویی مرجع.
- خدمات سمعی و بصری.

۱-۲-۱- وضعیت کنونی

در نیمه دوم سال ۱۳۷۰ پس از تصویب اساسنامه جدید مرکز توسط شورای گسترش آموزش عالی وظایف جدیدی برای کتابخانه در مرکز تصویب شد.

- ارائه خدمات کتابخانه ای به مراجعان در زمینه های مختلف از جمله کتاب، نشریات ادواری، پایان- نامه ها، گزارش های دولتی، مقالات سمینارها، روزنامه ها، مواد دیداری و شنیداری.

- ارائه خدمات بانک های اطلاعاتی به صورت "پیوسته"^۹ و بانک های اطلاعاتی داخلی و CD-Rom.

- تولید مواد دیداری و شنیداری.

- برنامه ریزی و نظارت بر خدمات امانت بین کتابخانه ها در کشور.

- ارائه خدمات امانت بین کتابخانه ها به مراجعین.

- برنامه ریزی و انجام اقدامات لازم برای انطباق وضعیت و خدمات کتابخانه با آخرین استانداردهای موجود در این زمینه.

- پیش بینی ترتیبات و تسهیلات لازم برای استفاده هر چه بهتر نیازمندان به منابع موجود در کتابخانه.

- تنظیم و اجرای برنامه های آموزشی و کارآموزی کوتاه مدت برای آشنا ساختن عملی دانشجویان رشته های مرتبط با نحوه کار کتابخانه.

- تنظیم و اجرای برنامه های آموزشی و کارآموزی کوتاه مدت برای آشنا ساختن مراجعان و پژوهشگران با نحوه استفاده از منابع کتابخانه.

- شناسایی نیازهای اطلاعاتی مراجع کنندگان و پیشنهاد تهیه آنها.

- همکاری با گروه های پژوهشی مرکز اطلاعات و مدارک علمی برای اجرای آزمایش روش ها و استانداردهای جدید در زمینه امور کتابخانه.

از اواسط سال ۱۳۷۳ مرکز، طرحی به نام آئین نامه طرح تعمیم خدمات کتابخانه های تخصصی به افراد غیرعضو تهیه کرد. هدف های این طرح ایجاد سهولت در استفاده متقاضیان و علاقه مندان از منابع

^۹ -Online

موجود در کتابخانه های تخصصی کشور، پیشگیری از محدود ماندن سرمایه های ملی در شعاع خدمات تک تک کتابخانه ها، آزمایش طرح، و اصلاح معایب آن برای تدوین طرح نهایی اعلام شده بود. از فعالیت های فعلی کتابخانه می توان کاوش در بانک های اطلاعاتی داخلی و خارجی (فارسی و غیر-فارسی)، خدمات تحویل مدرک از کتابخانه های استرالیا، انگلستان و کتابخانه های داخلی، و ارتباط مستمر با کتابخانه انگلستان¹⁰، خدمات فتوکپی وامانت را نام برد. نظام رده بندی کتابخانه، نظام کنگره آمریکاست و به صورت قفسه باز اداره می شود. استفاده کنندگان مجموعه کتابخانه، استادان، پژوهشگران، کارکنان مرکز و دانشجویان دانشگاه ها هستند (معترف، ۱۳۷۸).

۱-۲-۲- تشکیلات

این کتابخانه در حال حاضر با استفاده از تجهیزات فنی خود با واحدهای گوناگونی که در سه بخش سازمان یافته اند به مراجعان خدمات می دهد:

۱. بخش کتاب های فارسی و غیرفارسی
۲. بخش آرشیو و تحویل مدرک
۳. بخش بانک های اطلاعاتی

۱-۲-۳- بخش کتاب های فارسی و غیر فارسی:

در این بخش خدمات کتاب های فارسی و غیر فارسی در کتابخانه ارائه می گردد و برای بازیابی منابع و کتابها از نرم افزار جامع کتابخانه ای پارس آذرخش استفاده می شود و علاوه بر کتابها، اطلاعات مربوط به موجودی مقالات فارسی در حوزه کتابداری و اطلاع رسانی و مجلاتی که در آرشیو نگهداری می شود نیز با استفاده از این نرم افزار قابل بازیابی است. آمار مربوط به مجموعه کتاب های فارسی و لاتین کتابخانه به نقل از وب سایت مرکز در جدول زیر آمده است.

¹⁰ -British library

جدول شماره ۱: مجموع کتاب های فارسی و غیرفارسی

رده موضوعی	تعداد عنوان	رده موضوعی	تعداد عنوان
A = کلیات	۱۴۰۶	M = موسیقی	۹۱۳
B = فلسفه و دین	۱۵۸۸	N = هنرهای زیبا	۷۶۰
C = تاریخ و علوم وابسته	۱۱۳۱	P = زبان و ادبیات	؟
D = تاریخ عمومی	۱۳۸۲	Q = علوم	۳۴۰۷
E = تاریخ امریکا	۵۴۵	R = پزشکی	۱۴۳۶
F = تاریخ امریکا	۵۴۴	S = کشاورزی	۲۰۶
G = جغرافی و مردمشناسی	۱۱۳۸	T = فن و صنعت	؟
H = علوم اجتماعی	۳۳۷۴	U = فنون نظامی	۴۹۵
J = علوم سیاسی	۶۸۷	V = علوم دریایی	۲۸۸
K = حقوق	۶۶۹	Z = کتابشناسی و کتابداری	۲۴۰۱
L = آموزش و پرورش	۲۰۸۷	جمع کل:	۱۷۲۸۸

قالب ارائه خدمات کتابخانه به افراد گوناگون متفاوت است و مراجعان کتابخانه را به چند دسته می توان

تقسیم کرد:

اعضای داخلی: کارکنان و پژوهشگران مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران در این دسته قرار

می گیرند.

اعضای خارجی: کلیه افرادی که وابستگی شغلی با مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران ندارند و با

ارائه مدارک لازم به عضویت کتابخانه درآمده اند.

مراجعان موردی: کلیه مراجعانی که در دو دسته بالا نمی گنجند و برای استفاده از منابع کتابی به

کتابخانه مرکز مراجعه می کنند.

۱-۲-۴- جهت گیری موضوعی کتابخانه:

مبنای جهت گیری موضوعی کتابخانه در فراهم آوری، سیاست مجموعه سازی کتابخانه است.

۱-۲-۵- تجهیزات کتابخانه:

با پایان گرفتن ورود اطلاعات کتاب ها به نرم افزار کتابخانه ای در تابستان ۱۳۷۸، به دلیل محدودیت فضای فیزیکی کتابخانه، برگه دانه های کاغذی جمع آوری و از آن پس برای بازیابی کتابها از رایانه استفاده می شود. کار امانت کتاب نیز با استفاده از همین نرم افزار انجام می گیرد. کتابخانه با بر خورداری از تجهیزات فنی مناسب - که کیفیت و کمیت آنها رو به بهبودی است- روند رو به رشدی را در ارائه خدمات داشته است.

۱-۲-۶- بخش آرشیو و تحویل مدرک

الف. آرشیو پایان نامه های فارسی و لاتین

در حال حاضر تعداد پایان نامه های فارسی ۳۴۸۰۰ عنوان و تعداد پایان نامه های لاتین ۱۶۱۰۰ عنوان است. استفاده از پایان نامه ها تنها از طریق ریز فیلم این منابع امکانپذیر است. (به تازگی با راه-اندازی سیستمی جدید امکان دسترسی تا ۱۵ صفحه اول پایان نامه ها از طریق وب مرکز برای کاربران مهیا شده است، علاوه بر آن با راه اندازی بخش اسکن، بطور تدریجی متن کامل پایان نامه ها بر روی وب مرکز در حال پیاده شدن می باشد).

ب. واحد ریز فیلم

علاوه بر ریز فیلم های (میکروفیلم) تهیه شده از پایان نامه ها، منابع دیگری نیز شامل مجلات خارجی و روزنامه های فارسی به صورت ریز فیلم و ریز برگه (میکروفیش) در این واحد نگهداری می شود. واحد ریز برگه و ریز فیلم دارای اقلام اطلاعاتی زیر است:

ریز فیلم پایان نامه ها ۲۴۳۷ حلقه (پایان نامه ها از شماره ۱ تا ۲۰۸۸۹ و ۳۰۰۰۰ تا ۳۰۷۳۳).

ریزبرگه/ریزفیلیم مجلات لاتین در حدود ۲۰۰۵ عنوان در ۲۱۳۸ حلقه (از سال ۱۸۰۰ تا ۱۹۷۵).

ریزفیلیم مدارک مربوط به بانک اطلاعات خزر ۱۵۳ حلقه (از شماره ۲۰۰۱ تا ۳۷۷۴).

ریزفیلیم روزنامه های فارسی ۱۶۳ حلقه (شامل روزنامه های اطلاعات، جمهوری اسلامی، بامداد،

آیندگان، رستاخیز، مردم).

ریزبرگه گزارش های دولتی در موضوع زمین شناسی و معدن ۳۰۹ ریزبرگه در ۲۷۶ موضوع.

ج. واحد سفارش و تحویل مدرک

این واحد وظیفه تهیه و تأمین مدارک علمی مورد نیاز را بر عهده دارد و بدین منظور از منابع داخل و خارج کشور استفاده می کند. بیش ترین مراجعه به این واحد برای درخواست منابع غیر فارسی است. برای تأمین این درخواست ها، این واحد پس از جستجو در منابع درون خطی در دسترس، در صورت نیاز نسبت به تقاضای منبع موردنظر به شکل کپی یا امانت از کتابخانه بریتانیا و استرالیا اقدام می کند.

د. آرشیو مدارک

این واحد مسئول نگهداری مدارکی است که در بانک اطلاعات خزر، علوم تربیتی، گزارش های دولتی، سمینارها، و مقالات علمی و فنی نمایه شده اند و متن کامل ارجاعاتی که موردنیاز مراجعان باشد در این قسمت قابل دستیابی است.

ه. واحد زیراکس

واحد زیراکس یکی از واحدهای ضروری در خدمات اطلاع رسانی است. این واحد در تمام اوقات اداری آماده ارائه خدمات کپی با توجه به تعرفه خدمات کپی به مراجعان می باشد.

۱-۲-۷- بانک های اطلاعاتی

این واحد وظیفه ارائه خدمات از بانک های اطلاعاتی فارسی و لاتین به مراجعان را بر عهده دارد. عمده بانک های فارسی مورد استفاده در این واحد، بانک های اطلاعاتی تولید مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

هستند. مراجعان می توانند با کمک کارشناسان این واحد به صورت حضوری یا غیر حضوری در بانک های اطلاعاتی فارسی و غیر فارسی مرکز کاوش کنند یا از خدمات اینترنت بهره بگیرند.

۱-۲-۷-۱- فهرست پایگاه های اطلاعاتی فارسی

الف. پایگاه های سازمان یافته بر اساس نوع مدرک

۱. چکیده تازه های تحقیق در دانشگاه ها و مراکز تحقیقاتی ایران
 ۲. چکیده پایان نامه های ایران (کارشناسی ارشد و دکترا)
 ۳. چکیده مقالات علمی و فنی
 ۴. گزارش های دولتی ایران
 ۵. فهرست مشترک نشریات ادواری لاتین موجود در کتابخانه های تخصصی ایران
 ۶. راهنمای سمینارهای ایران
 ۷. چکیده پایان نامه های فارغ التحصیلان ایرانی خارج از کشور (لاتین)
- لازم به ذکر است که آمار و توضیح مختصری در مورد پایگاه های مختلف کتابخانه مرکز تا مهر ماه سال ۱۳۸۱ به نقل از وب سایت مرکز شرح در زیر آورده شده است:
- پایگاه اطلاعات چکیده پایان نامه های کارشناسی ارشد و دکتری با هدف آماده سازی و اشاعه اطلاعات مربوط به پایان نامه های کارشناسی ارشد و رساله های دکتری تدوین شده کشور، ایجاد گردیده است. اطلاعات سازماندهی شده در این پایگاه که در زمینه علوم انسانی، علوم پایه، علوم پزشکی، فنی و مهندسی، کشاورزی و هنر می باشد براساس مشخصات فارغ التحصیل، استاد راهنما، عنوان پایان نامه، نام دانشگاه، موضوع و کلید واژه های فارسی و انگلیسی قابل بازیابی است. این پایگاه تا مهر ۱۳۸۱ در برگزیده ۶۷۴۸۳ پایان نامه می باشد. بیشتر منابعی که اطلاعات آنها از طریق این پایگاه اطلاعاتی قابل بازیابی است در کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران نگهداری می شود.
- پایگاه اطلاعات چکیده پایان نامه های کارشناسی ارشد و دکتری دانشجویان ایرانی خارج از کشور با هدف آماده سازی و اشاعه اطلاعات مربوط به پایان نامه های فارغ التحصیلان ایرانی خارج از کشور که از سال ۱۹۱۳ به بعد از آن دفاع شده ایجاد گردیده است.

اطلاعات ساماندهی شده در این پایگاه که در زمینه علوم پزشکی، فنی و مهندسی، علوم پایه، کشاورزی، علوم انسانی و هنر می باشد بر اساس نام مؤلف، عنوان درجه دانشگاهی، محل اخذ مدرک، نام استاد راهنما و کلید واژه های انگلیسی، فرانسه و آلمانی قابل بازیابی است. این پایگاه تا مهر ۱۳۸۱ در برگیرنده ۱۱۷۱۴ چکیده پایان نامه می باشد که اطلاعات بیشتر آنها در کتابخانه مرکز اطلاعات و علمی ایران نگهداری می شود.

پایگاه عناوین مقاله های همایش ها و سمینارهای ایران با هدف آماده سازی و اشاعه اطلاعات مربوط به مقالات ارائه شده در سمینارها، کنگره و سمپوزیوم های علمی و فرهنگی که از سال ۱۳۵۸ به بعد برگزار شده اند، ایجاد شده است.

اطلاعات ساماندهی شده در این پایگاه که در زمینه های پزشکی، فنی و مهندسی، علوم انسانی، کشاورزی، هنر، سیاست و اقتصاد به زبان های فارسی و انگلیسی می باشد براساس عنوان سمینار، نام سازمان برگزار کننده و همکار، عنوان مقاله، نام نویسنده یا نویسندگان مقاله و کلیدواژه های فارسی و انگلیسی قابل بازیابی است. این پایگاه تا مهر ماه ۱۳۸۱ شامل ۳۹۴۸۲ عنوان مقاله می باشد. بیشتر منابعی که اطلاعات آنها از طریق این پایگاه اطلاعاتی بازیابی می شود در کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران نگهداری می شود.

پایگاه چکیده طرح های پژوهشی کشور با هدف آماده سازی و اشاعه اطلاعات مربوط به طرح های پژوهشی کشور که از سال ۱۳۶۸ به بعد در زمینه های علوم انسانی، فنی و مهندسی، کشاورزی، علوم-پزشکی، علوم پایه و هنر به انجام رسیده یا در حال انجام می باشند، ایجاد شده است.

اطلاعات سامان داده شده در این پایگاه بر اساس عنوان، موضوع اصلی، موضوع فرعی، پژوهشگر، همکار، تاریخ شروع و پایان طرح پژوهشی، محل نگهداری نتایج طرح و کلید واژه های فارسی و انگلیسی قابل بازیابی است. تعداد رکوردهای پایگاه طرح های پژوهشی کشور درمهر ماه ۱۳۸۱ به ۴۴۴۱۵ طرح رسید. منابعی که اطلاعات آنها از طریق این پایگاه اطلاعاتی قابل بازیابی است در مراکز و سازمان های مجری طرح های پژوهشی نگهداری می شود که آدرس و محل نگهداری این طرح ها هنگام بازیابی کامپیوتری مشخص می شود.

پایگاه چکیده مقاله های علمی و فنی با هدف آماده سازی و اشاعه اطلاعات مقالات علمی و فنی در زمینه های علوم پایه، فنی و مهندسی، پزشکی و کشاورزی که از سال ۱۳۵۸ به بعد در نشریات ادواری فارسی به چاپ رسیده اند، ایجاد گردیده است.

اطلاعات سازماندهی شده در این پایگاه براساس نام نشریه، عنوان مقاله، موضوع کلی مقاله، نام نویسنده، نام مترجم و کلید واژه های فارسی و انگلیسی قابل بازیابی است. تعداد رکوردهای پایگاه مقالات علمی مجلات در مهر ۱۳۸۱ به ۵۴۷۳۱ مقاله رسید. بیشتر منابعی که اطلاعات آنها از طریق این پایگاه اطلاعاتی بازیابی می شود در مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران نگهداری می شود.

پایگاه چکیده گزارشهای دولتی ایران با هدف آماده سازی و اشاعه اطلاعات گزارش های دولتی که توسط وزارتخانه ها و سازمان های دولتی در قالب نشریه یا گزارش منتشر یا به بخش های مختلف ارائه شده، ایجاد گردیده است.

اطلاعات سازماندهی شده در این پایگاه بر اساس نام پدیدآورنده، عنوان نشریه، موضوع کلی، محل نشر، کلید واژه های فارسی و انگلیسی و ... قابل بازیابی است. تعداد گزارش های دولتی موجود در این پایگاه در مهر ماه سال ۱۳۸۱ به ۱۶۸۷۰ عنوان رسیده است لازم به ذکر است منابعی که اطلاعات آنها از طریق این پایگاه بازیابی می شود در کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران نگهداری می شود.

پایگاه فهرست مشترک نشریات لاتین که به مکانیابی مجلات لاتین موجود در کتابخانه ها و مراکز تحقیقاتی موجود در ایران می پردازد، دربردارنده اطلاعات مربوط به ۱۷۴۵۹ عنوان نشریه تخصصی لاتین موجود در بیش از ۲۵۰ کتابخانه معتبر کشور است که علاوه بر ایجاد امکان دسترسی یکجا به مجموعه عنوان های نشریات ادواری لاتین در کشور که یک نیاز ضروری در فرآیند آموزش و پژوهش کتابخانه ها و تسهیل خدمات امانت بین کتابخانه ها و سیاستگذاری در زمینه خرید نشریات لاتین، امکانات لازم را فراهم می آورد.

نشریات فهرست شده در این بانک اطلاعاتی از طریق عنوان، موضوع، ناشر، زبان و کتابخانه قابل بازیابی هستند.

ب. پایگاه های سازمان یافته براساس موضوع

۱. کتابشناسی علوم پزشکی

۲. اطلاعات محققین و متخصصین کشور

۳. اطلاعات علوم تربیتی

۴. اطلاعات خزر(فارسی-لاتین)

۵. فرهنگ علوم سیاسی

۱- پایگاه اطلاعات کتابشناسی علوم پزشکی با هدف آماده سازی و اشاعه اطلاعات مربوط به کتاب- های موجود در زمینه علوم پزشکی که تا سال ۱۳۷۳ به چاپ رسیده اند، ایجاد گردیده است. اطلاعات سازمان داده شده در این پایگاه بر اساس عنوان، نویسنده و موضوع قابل بازیابی است. این پایگاه تا مهر سال ۱۳۸۱ در بردارنده ۴۵۴۹ رکورد می باشد.

۲- پایگاه محققین و متخصصین کشور با هدف آماده سازی و اشاعه اطلاعات مربوط به محققین و متخصصین ارشد کشور در رشته های فنی و مهندسی، علوم پایه، کشاورزی، علوم پزشکی، علوم انسانی و هنر ایجاد شده است. اطلاعات سازماندهی شده در این پایگاه به زبان های فارسی، انگلیسی و فرانسوی است و بر اساس مشخصات فردی، سوابق تحصیلی، دوره های تخصصی، شرکت در مجامع علمی و سمینارها، کنگره ها، سمپوزیوم ها و کنفرانس های علمی، منطقه ای و بین المللی، فرصت های مطالعاتی، عضویت در سازمان ها و انجمن های ملی، منطقه ای و بین المللی، سوابق شغلی، سوابق تحقیقاتی به ترتیب زمانی از حال به گذشته، سوابق فعالیت های آموزشی، تالیفات، ترجمه ها و نتایج تحقیقات علمی (به صورت کتاب، مقاله، اکتشاف، اختراع یا ابتکار) که منتشر شده اند، آشنایی با زبان های خارجی، آشنایی عمومی با کشورها، اسامی و مشخصات جوایز علمی، نشان ها و تقدیر نامه های علمی که دریافت کرده اند، قابل بازیابی است. با روزآمد شدن اطلاعات این پایگاه در مهر ماه ۱۳۸۱ تعداد آنها به ۱۱۱۷۲ رسیده است.

۳- پایگاه اطلاعات علوم تربیتی به سفارش مرکز تحقیقات آموزشی وزارت آموزش و پرورش و با هدف آماده سازی و اشاعه اطلاعات مربوط به مدارکی که از سال ۱۳۴۰ به این سو در زمینه علوم تربیتی به زبان های فارسی، انگلیسی و فرانسوی در ایران منتشر شده، ایجاد گردیده است.

مدارک قابل بازیابی از طریق این پایگاه اطلاعاتی شامل پایان نامه، طرح پژوهشی، مقاله، گزارش- های علمی، استاندارد و... است که بازیابی آنها براساس تهیه کننده، مترجم، عنوان، استاد راهنما و کلید واژه های فارسی و انگلیسی انجام می گیرد و امکان محدود کردن دامنه بازیابی به یک نوع مدرک خاص نیز وجود دارد. نمایه سازی مدارک در این پایگاه اطلاعاتی با استفاده از اصطلاحنامه تخصصی علوم تربیتی "اریک" انجام پذیرفته و در مقابل هر کلید واژه فارسی، معادل انگلیسی آن ذکر شده است تا امکان جستجو از این بانک از طریق ارتباط پیوسته راه دور نیز میسر باشد. این پایگاه اطلاعاتی در بردارنده ۹۵۰۰ رکورد می باشد. اصل منابع این پایگاه در پژوهشکده تعلیم و تربیت وزارت آموزش و پرورش نگهداری می شود.

۴- پایگاه اطلاعات خزر با همکاری دانشگاه گیلان و با هدف آماده سازی و اشاعه اطلاعات مربوط به مدارکی که تا کنون در زمینه کلیه موضوعات مربوط به حوزه دریای خزر و کرانه جنوبی آن تا خط الراس البرز شامل استان های گیلان و مازندران، به زبانهای فارسی، انگلیسی، فرانسوی و آلمانی در ایران و منطقه خزر منتشر شده، ایجاد گردیده است. مدارک قابل دستیابی از طریق این پایگاه اطلاعاتی شامل پایان نامه، گزارش نهایی طرح های پژوهشی، مقاله، گزارش علمی و... است که بر اساس نام، عنوان، ناشر، موضوع، ارجاعات و کلید واژه های فارسی و انگلیسی بازیابی می شوند. این پایگاه اطلاعاتی در پایان سال ۱۳۷۶ در بردارنده ۴۰۰۰ رکورد، اطلاعات مدارک داخل کشور و ۶۰۰۰ رکورد، اطلاعات مدارک خارجی به ۱۶ زبان، همراه با چکیده آنها است. منابع داخلی گردآوری شده برای ایجاد این پایگاه اطلاعاتی در رشت، دانشگاه گیلان، معاونت پژوهشی دانشگاه و در کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران نگهداری می شوند.

۵- پایگاه فرهنگ علوم سیاسی، دربرگیرنده معانی و تعاریف مختصر واژه های سیاسی می باشد.

جدول شماره ۲: فهرست پایگاه های اطلاعاتی لاتین بر روی دیسک فشرده در کتابخانه

موضوع	سال	عنوان
تجارت و مدیریت	1994, Apr- 1997, Aug	1-ABI /inform (global)
علوم کشاورزی غذایی، آبزیان، جنگلداری و جنگلبانی		2-AGRIIS
آلودگی های دریایی آب های آلاسکا	1989	3-ALASKAN MARINE CONTAMINANTS DATABASE
شیمی تجزیه	1980, Mar-1998	4-ANALYTICAL ABSTRACTS
علوم انسانی (هنر، تاریخ، ادبیات، دین، زبانشناسی، رادیو و تلویزیون، معماری)	1992-1997	5-ARTS AND HUMANITIES CITATION INDEX
فرهنگ، تاریخ و ادبیات سانسکریت	1993	6-ASIAN CLASSICS INPUT PROJECT
اطلاعات علمی و فنی کشورهای آمریکای لاتین به زبان اسپانیولی	1993	7-BANCOS BIBLIOGRAFICOS LATINO AMERICANOS
کتاب های چاپ شده در اروپا و آمریکا	Dec. 1996-Feb. 2000	8-BOOKS IN PRINT WITH BOOK REVIEWS(PLUS)
نشریات ادواری کتابخانه انگلستان	Spring 1994 -Autum 1997	9-BOSTON SPA SERIALS(BL)
کتابشناسی کتابخانه کنگره ملی آمریکا	July 1994	10-CD MARK BIBLIOGRAPHIC
فهرست دیسک های نوری	1994	11-CD-ROM DIRECTORY
دایره المعارف عمومی چند رسانه ای	1991	12-COMPTONS MULTIMEDIA ENCYCLOPEDIA
مقالات جاری در زمینه های مختلف	1997, 1998, 1999	13-CURRENT CONTENTS
پایان نامه های دانشگاه های اروپا، آمریکا و کانادا و کشورهای دیگر	1861-1998	14-DISSERTATION ABSTRACTS
آموزش و پرورش و روانشناسی	1983- 2000	15-ERIC
دایره المعارف عمومی	1994-1999	16-ENCARTA: World Atlas
اطلاعات موسسات و شرکت های بین المللی؛ منطقه ای و ملی	1999	17-ENCYCLOPEDIA OF ASSOCIATIONS CD-ROM
صنایع غذایی، شیلات، زمین شناسی، بیوتکنولوژی	1969-June 1997	18-FSTA
کتاب های چاپ شده در جهان	Aug, 1998	19-GLOBAL BOOKS IN PRINT
علوم هوا-فضا، مهندسی برق، برق، کامپیوتر، ارتباطات و حمل و نقل	1988-June 1995	20-IEEE/IEE INSPEC INDEX

مرکز اطلاعات مدرک علمی ایران
تهیه مدرک

21-INIS	1970-March 1998	علوم و تکنولوژی هسته ای و انرژی
22-ISA	Mar.12.1998	اطلاع رسانی و کتابداری
23-INSIDE CONFERENCES(BL)	Winter.1993	منابع(مقالات و کنفرانس ها) کتابخانه انگلستان
24-INSIDE INFORMATION (BL)	March 1993	منابع(مقالات) کتابخانه انگلستان
25-LISA	Summer 1998	کتابداری و اطلاع رسانی
26-METEOROLOGICAL AND GEOASTROPHYSICAL ABSTRACTS (MGA ON CD-ROM)	1994	علوم جوی، اقلیم شناسی، آبشناسی، اقیانوس شناسی
27-MULTIMEDIA ENCYCLOPEDIA	1992	دایره المعارف عمومی چند رسانه ای
28-NEUROSCIENCES CITATION INDEX	1997	پزشکی، اعصاب، روانپزشکی، روانشناسی
29-SCIENCE CITATION INDEX WITH ABSTRACTS	1989,1992-1997	علوم و فنون
30-SOCIAL SCIENCE CITATION INDEX WITH ABSTRACTS	1989,1992-1997	علوم اجتماعی
31-SOCIAL SCIENCE INDEX	1989-1996 1989-Aug 1997	علوم اجتماعی
32-TIME MAN OF THE YEAR	1993	بیوگرافی مهمترین شخصیت های قرن ۲۰ (از طرف مجله تایم)
33-ULRICHS PLUS	1996- 2000	راهنمای مجلات و نشریات ادواری علمی و فنی جهان
34-UNESCO DATABASE	1996-2000	پایگاه های اطلاعاتی یونسکو (علوم اجتماعی، باستانشناسی ، ایدز، گالری ها، علوم و فنون و آموزش و پرورش)
35-WAYZATA WORLD FACTBOOK	1993	اطلاعات اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جهان
36-WORLD ATLAS	1992	اطلس جغرافیایی جهان
37-WORLD GUIDE TO LIBRARIES	1998	راهنمای کتابخانه های جهان
38-silver plater	2001	
39-APS.AUTOMATED PATENT SEARCHING	1969-1990	ثبت اختراعات
40-Encyclopedia of Britannica	2000	دایره المعارف بریتانیکا
41- WORLD HIGHER EDUCATIONAL		اطلاعات جامع دانشگاه های جهان

جدول شماره ۳: فهرست پایگاه های اطلاعاتی فارسی بر روی دیسک فشرده در کتابخانه مرکز

عنوان	موضوع
صحیفه نور	مجموعه رهنمودهای رهبر کبیر انقلاب اسلامی حضرت امام خمینی
نمایه	متن مقالات روزنامه ها و نشریات علمی و فرهنگی
واژگان	بزرگترین و کاملترین فرهنگ لغت در زبان فارسی
فرهنگ ۶ جلدی آریانهپور (انگلیسی-فارسی)	
بانک اطلاعات صنایع غذایی و کشاورزی ایران	معرفی شرکت های دست اندر کار کشاورزی و صنایع غذایی ایران
کتاب اول	بانک اطلاعات شهری
اطلس ایران	نقشه ایران؛ نقشه استانها و شهرها بعلاوه ۵۹ نقشه فارسی و انگلیسی
فرهنگ ۶ جلدی هوشمند پیشرو آریان پور.	فرهنگ لغت انگلیسی-فارسی و فارسی-انگلیسی
کارنامه نشر	اطلاعات کتابشناختی کتاب های منتشر شده در داخل کشور
حدیث آخر	
دایره المعارف پارسیکا	دایره المعارف عمومی
کتاب سفید	بانک اطلاعات پزشکی
پرشیا	تاریخ قدیم ایران
دانش پژوه	آدرس و مشخصات دانشگاه ها، کالج ها، انجمن های علمی، مؤسسات تحقیقاتی، کتابخانه ها، آرشیوهای ملی، موزه ها و گالریهای هنری مدارس هنر و
دایره المعارف بهمن	دایره المعارف رایانه ای فارسی
دایره المعارف جامع اسلامی	
درج	دیوان کامل اشعار حاوی ۵۶ کتاب از ۳۵ شاعر
کتابشاسی ملی	
نارسیس	واژه نامه هوشمند ، گویا و
نورالانوار	دایره المعارف اسلامی ، تلاوت آیات قرآن ، ترجمه و تفسیر

۱-۳- بیان مسأله

در جهانی که تمامی عملکرد کتابخانه ها تحت تاثیر مجموعه جدیدی از تحلیل ها و ارزیابی هاست اصول، اهداف و عملکردهای کتابخانه می تواند به عنوان پایه ای برای ارزیابی استفاده شود (Nicholas, 2001).

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران به لحاظ مجموعه غنی و ارزنده ای که از پایگاه های اطلاعاتی و منابع علمی گردآوری نموده است و رسالتش در تامین نیازهای اطلاعاتی بخش وسیعی از دانشجویان، محققان، اساتید و سایر دانش پژوهان، یکی از مهمترین مراکز اطلاع رسانی کشور محسوب می شود. از آنجا که علت وجودی هر نظام اطلاعاتی، استفاده ای است که از آن می شود، بررسی میزان رضایت مراجعه کنندگان از کتابخانه و خدمات ارائه شده در آن می تواند معیار مناسبی برای ارزیابی باشد و در نهایت به تغییر روش های موجود، به کارگیری روش های جدیدتر اطلاع رسانی و بهره گیری هر چه بیشتر مراجعه کنندگان منجر شود. به همین دلیل شناخت مشکلات، نقطه نظرات و نیازهای استفاده کنندگان نسبت به خدمات کتابخانه مرکز و نحوه ارائه آن بسیار حائز اهمیت می باشد.

۱-۴- اهمیت و ضرورت پژوهش

با وجودی که کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی رسالت عظیم ترویج اطلاعات را بر عهده دارند، بسیاری از کتابخانه ها با شیوه های سنتی به انجام وظایف کلیشه ای در برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان خود می پردازند و به خود زحمتی برای بررسی فعالیتهای و در صورت لزوم تغییر روش های قدیمی و بکارگیری روش های جدید نمی دهند (Lancaster, 1977). در واقع، بسیاری از کتابداران معتقدند تنها خود بعنوان متخصصان امر، توانایی ارزیابی خدمات کتابخانه را دارند. آنها ادعا می کنند که مراجعان نمی توانند در مورد کیفیت قضاوت کنند، آنها نمی دانند چه می خواهند یا به چه چیزی نیاز دارند و تخصص و چیرگی متخصصان امر است که تعیین کننده نیاز مراجعان می باشد. در حقیقت چنین نگرشی در مورد خدمات غیر واقع بینانه و نامربوط است (Altman & Hernon, 1998). همین اعتماد به دانسته های

موجود است که موجب دوری از واقعیت ها و درک صحیح آنها می شود. از همین روست که لنکستر^{۱۱} معتقد است یک سیستم برای بقاء خود باید مرتباً خود را مشاهده و ارزیابی کرده پیوسته در ارتقا خود بکوشد (Lancaster, 1977).

”چری“^{۱۲} معتقد است برای طراحی موفق تر پایگاه های اطلاعاتی و برای افزایش کارایی این پایگاهها، بایستی استفاده کنندگان پایگاههای اطلاعاتی و نیاز های آنها را بشناسیم (Cherry, 1990). ”گلدهور“^{۱۳} بررسی استفاده کنندگان را با ارزش تر از سایر بررسی ها می داند و می گوید: بررسی استفاده کنندگان باعث ایجاد معیارهایی در زمینه نوع خدمات مورد درخواست گروه های مختلف و نوع خدمات واقعاً دریافت شده آنها می شود. به دلیل اهمیت این معیارها، کتابخانه ها باید هر از چند سالی به چنین بررسی-هایی بپردازند (Goldhor, 1968). ”مارتین“^{۱۴} بهترین انگیزه برای شروع بررسی استفاده کنندگان را این نکته می داند ”که کتابخانه ها، موسسات خدماتی هستند و خدمات بهتر در صورتی ارائه خواهد شد که ماهیت و نیازهای مراجعه کنندگان شناخته شود“. به نظر وی برای ارائه خدمات کارآمد بایستی توجه مشابه و یکسانی به استفاده کنندگان و منابع داشته باشیم (Martin, 1976).

”ویسمان“^{۱۵} برای بررسی نظرات استفاده کنندگان دو مرحله را در نظر می گیرد. مرحله نخست هنگام طراحی نظام اطلاعاتی و برای شناخت ماهیت و نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان است و دومین مرحله پس از استقرار نظام و برای ارزیابی و طرح ریزی مجدد خدمات نظام اطلاعاتی می باشد (ویسمان، ۱۳۷۳).

با توجه به این مقدمات، از آنجا که مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران وظیفه شناسایی، جمع آوری، آماده سازی، ذخیره و اشاعه اطلاعات و مدارک علمی را در کشور برعهده دارد و کتابخانه این مرکز در راستای انجام وظیفه فوق با تعداد زیادی از مراجعه کنندگان از اقشار مختلف جامعه روبروست، یکی از راه-های سنجش کیفیت خدمات این مرکز اطلاع رسانی، میزان رضایت استفاده کنندگان از این خدمات است و اینکه مراجعه کنندگان تا چه حد به راحتی امکان دسترسی به اطلاعات مورد نیازشان را دارند. چنانچه میزان این رضایت کم باشد، باید دانست علت یا علل آن چیست، مشکل را یافت و در رفع آن کوشید. به

¹¹ -Lancaster

¹² -Cherry

¹³ -Goldhor

¹⁴ -Martin

¹⁵ -Wiseman

نظر می رسد ارزشیابی که توسط استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز انجام گیرد یکی از راه های قابل اعتماد به دست آوردن اطلاعاتی است که نشان دهنده کیفیت کار سیستم ، بازدهی آن و در نتیجه موفقیت در اجرای یکی از وظایف اصلی مرکز می باشد.

از آنجا که چنین مطالعه ای تاکنون در این مرکز انجام نشده است، نتایج این تحقیق می تواند کارایی سیستم را تعیین و اثرات وجود این خدمات را نشان دهد و براساس آن گسترش یا تغییر خدمات را سبب شود و باعث ایجاد راهکاری برای بالا بردن سطح کیفیت، کمیت و افزایش رضایتمندی استفاده کنندگان در آینده شود. علاوه برآن ، سطوح رضایت به دست آمده می تواند به عنوان مدرکی در ارزیابی کارکرد مرکز و بخصوص کتابخانه قلمداد شود .

۱-۵- مباحث نظری

چه بخواهیم و چه نخواهیم ، ما در عصری زندگی می کنیم که فرهنگ حاکم بر آن، فرهنگ ارزیابی می باشد. این فرهنگ نتیجه تغییرات اجتماعی است که در عرض ۳۰ سال گذشته رخ داده است. رشد تفکر توجه به استفاده کننده (مشتری-مداری)^{۱۶} در دهه ۱۹۷۰، استفاده کنندگان کالا و خدمات را به مشاهده نقادانه تر کیفیت خدماتی که دریافت می کنند و شکایت از آنها در صورتی که باعث نارضایتی شان شده باشد، سوق داد.

اگر چه کتابداران دهها سال است که از اهمیت برآورده شدن نیازهای استفاده کنندگان آگاهند، جنبش توجه به مصرف کننده در دهه ۱۹۹۰، پایه های نگرش استفاده کننده-محوری یا "کاربر-مداری"^{۱۷} را در کتابخانه ها نیز تقویت کرده است (Nicholas, 2001). این مسئله یکی از مهمترین پیشرفت هایی است که در زمینه کتابداری در چند دهه اخیر نصیب این رشته شده است، این نگرش مؤید این نکته است که کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی همواره باید در جهت رفع نیازهای استفاده کنندگان خود به تهیه منابع اطلاع رسانی روزآمد و قابل دسترس بپردازند.

^{۱۶} - Patron-Oriented

^{۱۷} -User-Oriented

امروزه اصل رضایت استفاده کنندگان، اصلی است که مقبولیت جهانی و عام دارد. "لنکستر و اولدمن"^{۱۸} برای ارزیابی کتابخانه نه تنها نیازهای واقعی استفاده کنندگان که نیازهای ادراکی آنان را نیز مورد بررسی قرار داده اند (کارنا، ۱۳۷۳). استفاده یا عدم استفاده ماهیتاً یک "تصمیم گیری" است. استفاده کننده فردی است که برای انتخاب خود "تصمیم" می گیرد. الگوی تصمیم گیری انسان به ماهیت ادراکی او بازمی گردد و بر مبنای "نزدیکی اهداف وی با نتایج مورد انتظار او از تصمیمی که اتخاذ می کند" صورت می پذیرد. به نظر لنکستر کارایی خدمات مرجع تا حد زیادی به برآوردن خواسته های استفاده کنندگان بستگی دارد و خدمات عمومی کتابخانه در نهایت بایستی بر حسب میزان رضایت استفاده کنندگان ارزیابی شود (Lancaster, 1988). روشن است که برای چنین ارزیابی باید که دست اندرکاران کتابخانه با برقرار نمودن ارتباط تنگاتنگ با جامعه استفاده کننده از علایق، فعالیت ها و نیازهای اطلاعاتی آنان آگاه شوند، و از این آگاهی در جهت رفع نیازها و خواسته های استفاده کنندگان، برطرف نمودن کاستی ها و بالا بردن کارایی کتابخانه بهره جویند.

پژوهش هایی که به بررسی رضایتمندی استفاده کنندگان پرداخته اند، ۳ ارتباط ذهنی مهم را آشکار نموده اند:

- رضایتمندی تابعی است از انتظارات فرد، عملکرد ادراک شده و عدم تائید عملکرد.
- میل به استفاده مجدد تابعی است از رضایت استفاده کننده.
- انتخاب و گزینش یک سازمان از طرف استفاده کننده تابعی است از انتظارات او و تصمیم او به

استفاده مجدد (Mc quitty & Wiley, 2000).

این ارتباطات در یک مدل ذهنی به نام مدل رضایتمندی بر پایه "رفتار تکرار مصرف"، نظام مند شده- اند. این مدل پویاست و بر رضایتمندی همچون تعیین کننده ابتدایی "رفتار مصرف مجدد" یا "استفاده مجدد" می نگرد (منبع قبلی).

بدیهی است که میزان رضایت استفاده کنندگان به کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه بستگی دارد. برای استفاده از هر نظام اطلاعاتی، خدمات اطلاعاتی باید به شیوه ای طراحی شود که اطلاعات صحیح

¹⁸ - Lancaster & Oldman

را برای شخص مناسب، در زمان مناسب و با هزینه معقول فراهم آورد (یونسکو، ۱۳۶۵) و این یعنی در نظر گرفتن مطلوبیت های ذهنی مؤثر بر فرآیند های تصمیم گیری استفاده کننده .

” برگس “^{۱۹}، برای هر کتابخانه ۳ وظیفه عمده مشخص می کند:

- تامین حداکثر امکان استفاده از کتابخانه.

- تامین رضایت استفاده کنندگان.

- کشف علل عدم استفاده از کتابخانه (Katz, 1989).

هنگامی که این سه وظیفه را برای کتابخانه قائل شویم به منظور بررسی میزان نائل آمدن به این اهداف چاره ای جز ارزیابی کیفیت خدمات نداریم. کیفیت خدمات در برگیرنده ارتباط میان کتابخانه و مردمی است که خدمات در رابطه با آنهاست. نحوه آگاهی کتابخانه از مراجعانش به وضوح بر روی ماهیت خدماتی که آنها ارائه می دهند اثر می گذارد. وقتی کتابخانه و مشتری هایش، تعریف و ارزیابی یکسانی از کیفیت نداشته باشند، ممکن است کتابخانه استانداردهای درونی خود را اجرا کند، در حالیکه آن استانداردها از چشم مراجعان خوب انجام نشده باشد. در اصل ما میان موضوعات مطرح برای مراجعان و بکارگیری این اطلاعات در جهت بهبود ارائه خدمات، شاهد چالش هایی می باشیم.

اعتقاد به اینکه ”خدمات“ به اندازه کافی ”خوب“ است، نباید موجب این شود که یک سازمان به بهبود-

بخشی یا چالش درونی خود نپردازد. ادامه بهبود بخشی یا پیشرفت، راهی است برای زندگی.

در ادبیات تحقیق کتابداری ما به مفهوم پذیرفته شده ای در باب کیفیت خدمات به نام ’تئوری شکاف‘^{۲۰} بر می خوریم که توسط پژوهش های بازرگانی گروه ’پاراشورمن، بری و زیتامل‘^{۲۱} حاصل شده است. آنها کیفیت خدمات را به معنای کاهش فاصله میان انتظارات استفاده کنندگان از خدمات و تصویری که آنها از خدمات دریافت شده داشته اند، تعبیر می کنند. از آنجا که این یک تجربه کاملاً شخصی است بنابر این رضایتمندی ممکن است به عملکرد کتابخانه مربوط باشد یا نباشد، یعنی ممکن است یک استفاده کننده از خدمات راضی باشد در حالی که استفاده کننده دیگری از همان خدمات رضایت نداشته باشد. هدف از بررسی کیفیت خدمات، توصیف قضاوت یا نگرش کلی به ماجر است (Brinley & Danuta, 1999).

¹⁹ -Burgs

²⁰ -Gap theory

²¹ -Parasuraman, Berry & Zeithaml,

دقیقاً به همین دلیل است که اندازه گیری کارایی کتابخانه (مشخصاً، رضایتمندی استفاده کنندگان) مشکل است چرا که مفهوم رضایت یک مفهوم مبهم و ذهنی است و از فردی به فرد دیگر متفاوت است. اینکه نیاز اطلاعاتی فرد در یک کتابخانه برطرف شده است یا خیر، بستگی به عوامل بسیار متنوعی دارد که یکی از آن عوامل ویژگیهای شخصیتی فرد است. روشن است که برخی از مردم منظم تر و با انگیزه ترند یا بیشتر از دیگران در معرض اطلاعات قرار می گیرند. بعلاوه عوامل روانی ممکن است بیشترین تاثیر را در جستجوی اطلاعات و در نتیجه رضایتمندی و یا عدم رضایتمندی فرد داشته باشند (بابایی، ۱۳۷۸). بنابراین در بررسی های مربوط به رضایتمندی عوامل دیگری بغیر از کیفیت واقعی خدمات ارائه شده در کتابخانه، در ارزیابی مراجعه کنندگان از این خدمات مؤثرند.

در فرهنگ لغت از رضایتمندی بعنوان برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضا شدن یاد می شود. از دهه ۱۹۸۰ به بعد پژوهش در مورد استفاده کننده از این معنای تحت الفظی خارج شد و به مطالعه رضایت استفاده کنندگان به معنای توصیف تجارب استفاده کنندگان پرداخت. هم چنین مفهوم رضایت استفاده کننده در ادبیات تحقیق کتابداری به سمت تمرکز گسترده برروی تصویر و چشم انداز کلی کتابخانه از نظر استفاده کننده تغییر یافت (Brinely & Danuta. 1999).

اُپل گیت^{۲۲}، رضایت استفاده کننده را بعنوان یک عکس العمل عاطفی - فردی نسبت به خدمات یا محصولات کتابخانه تعبیر و تعریف می کند (Applegate. 1997).

بیتنر و هابرت^{۲۳} معتقدند آنچه باعث رضایتمندی می شود برخورداری از خدمات است. رضایت یا نارضایتی استفاده کننده در ارتباط با برخورداری او از یک سرویس مجزا، و رضایت کلی او از خدمات، و رضایت یا نارضایتی کلی او از یک سازمان براساس تجربه هایی است که در آن سازمان خاص داشته است (Bitner & Hubbert. 1994).

دُرِیک^{۲۴} معتقد است رضایت یعنی، ارزش هایی که استفاده کننده از آغاز جستجو تا یافتن اطلاعات مورد نظر، دریافت می کند (Drake. 1989)

²² -Applegate

²³ -Bitner & Hubbert

²⁴ -Drake

با وجود این در بیشتر الگوهای پژوهشی تفاوت موجود میان انتظارات قبلی از کالاها یا خدمات، و عملکرد بعدی سازمان یا کتابخانه را که فرد با آن روبرو می شود بهترین شاخص رضایت یا کیفیت می دانند (Oliver, 1977, 1980; Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, 1988).

”هرنون و آلتمن“^{۲۵} می گویند طبق استنباط ما، سطوح رضایتمندی یک فرد بستگی به تجاربی دارد که او در یک سازمان خاص کسب کرده است، این تجارب در رابطه با تعدادی از داده ها، روابط یا برخورداری از منابع و مواد کتابخانه بعلاوه تأثیری که کیفیت خدمات بر روی آن فرد خاص داشته است، می باشد. اما آنچه لازم به ذکر است این نکته می باشد که مجموعه تجربه های تعداد زیادی از افراد است که وجهه یک سازمان را از نظر کیفیت خدمات مطرح می کند، و نه یک فرد خاص (Hernon & Altman, 1998). ایندو، دو راهکار را پیشنهاد می کنند، مورد همسنجی و مقایسه قرار دادن انتظارات استفاده-کنندگان نسبت به شاخصهای قابل مشاهده کیفیت خدمات، یا مورد سنجش و مقایسه قرار دادن انتظارات استفاده کنندگان نسبت به کیفیتی که از خدمات، مدیریت یا کارکنان کتابخانه ادراک کرده اند (منبع قبلی). بهر حال بهبود کیفیت بدون شناخت خواسته ها و نیازهای استفاده کنندگان و تامین خدمات مورد نیاز آنان شдنی نیست. بنابراین اعضای سازمان مکلفند مستقیماً به بررسی نیازهای استفاده کنندگان (نظیر سرعت در ارائه خدمات، دسترس پذیری و...) بپردازند. وجود چنین اطلاعاتی این امکان را فراهم می آورد که فرآیند کار به گونه ای بهبود یابد که حاصلی جز رضایتمندی نداشته باشد.

به نظر ”توئید“^{۲۶} کتابخانه سه نوع مراجعه کننده دارد:

- مراجعین ناراضی که کمتر از حد توقعشان از سیستم اطلاعات دریافت کرده اند.
 - مراجعین راضی که دقیقاً همان چیزی را که توقع داشته اند دریافت کرده اند.
 - مراجعین مجذوب که بیشتر از حد توقعشان از سیستم خدمات دریافت کرده اند (TWEED, 1984).
- یک ارزیابی دقیق باید قدرت تشخیص این سه نوع مراجعه کننده و دلایل رضایت یا نارضایتی هر یک از آنان را داشته باشد. علاوه بر آن باید قادر به بررسی رضایت استفاده کنندگان از دوجنبه باشد:
- ۱- رضایت استفاده کنندگان از خدمات، مواد و منابع موجود در کتابخانه.
 - ۲- نیاز استفاده کنندگان به خدمات، منابع و موادی که کتابخانه فاقد آن است.

²⁵ -Hernon & Altman

²⁶ -Tweed

علاوه بر این تقریباً همیشه علم و آگاهی داشتن نسبت به انتظارات و نیازها کافی نیست. این آگاهی باید به عملکرد منتقل شود تا فاصله میان انتظارات و خدماتی را که اکنون ارائه می شود، کم کند. شکافها و فاصله ها، مخصوصاً آنها که زیادند مشخص کننده عرصه هایی هستند که نیاز به بهبود دارند.

۱-۶- هدف پژوهش

محور فعالیت هایی که در کتابخانه یا مرکز اطلاع رسانی انجام می گیرد، رضایتمندی کاربران است، علاوه یکی از موثرترین راههای بهبود خدمات اطلاع رسانی، شناخت دقیق کاربران و ویژگیهای آنان است (بابائی، ۱۳۷۸). با توجه به این موارد، این تحقیق با هدف بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران از خدمات این کتابخانه است، انجام خواهد شد.

۱-۷- روش پژوهش

این پژوهش براساس روش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه "محقق ساخت" انجام شد. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه مراجعه کنندگان کتابخانه مرکز که در تاریخ ۸۱/۱/۱۸ تا ۸۱/۳/۱۸ به کتابخانه مرکز مراجعه کرده اند و در عین حال این مراجعه اولین مراجعه آنان نمی باشد، تشکیل می دهد. سوالات و هدف پژوهش به گونه ای بود که آگاهی- سنجی و متعاقب آن رضایت- سنجی از مراجعانی که برای اولین بار به کتابخانه مرکز مراجعه نموده بودند، عملاً هیچگونه اطلاعات مفیدی را در زمینه دستیابی به اهداف پژوهش در- برنمی داشت و این مسئله در PILOT-STUDY که پیش از پژوهش انجام گرفت، به اثبات رسید. بنابراین با توجه به این نتیجه و فرمول تعیین

حجم نمونه کوکران²⁷
$$n = \frac{\frac{r^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N}(\frac{r^2 pq}{d^2} - 1)}$$
 و جدول کرجسی و مورگان²⁸ که به جهت تعیین اندازه

نمونه تهیه شده است (حریری ۱۳۷۹)، با در نظر گرفتن جمعیت تقریبی ۱۰۰۰۰ مراجعه کننده در سال برای کتابخانه (با توجه به آمار سالهای پیش)، حجم نمونه ای معادل ۲۷۸ نفر در نظر گرفته شد پس از پی گیری تعداد دفعات مراجعه آنها و اطمینان حاصل کردن از این که بیش از یک بار به کتابخانه مرکز مراجعه کرده اند، پرسشنامه به تدریج و در طی ۲ ماه بین آنان توزیع شد که از این بین ۲۵۵ پرسشنامه عودت داده شد.

²⁷ -cochran

²⁸ -krejcie and morgan

برای بررسی آماری داده های حاصل از پژوهش ، از روش های آمار توصیفی و برای تحلیل آنها از نرم افزار آماری SPSS استفاده خواهد شد.

۸-۱- سوالات پژوهش:

این تحقیق سعی در پاسخ دادن به این سوالات را دارد:

۱. استفاده کنندگان این کتابخانه چه کسانی هستند؟
۲. استفاده کنندگان چگونه با این کتابخانه آشنا شده اند؟
۳. استفاده کنندگان در چه زمینه هایی از کتابخانه مرکز استفاده می کنند؟
۴. آگاهی استفاده کنندگان از خدمات ارائه شده در کتابخانه به چه میزان است؟
۵. رضایت استفاده کنندگان از خدمات ارائه شده در کتابخانه به چه میزان است؟
۶. کدام یک از خدمات ارائه شده بیشترین رضایت را در استفاده کنندگان ایجاد کرده است؟
۷. کدام یک از خدمات ارائه شده کمترین رضایت را در استفاده کنندگان بدنبال داشته است؟

۹-۱- تعاریف عملیاتی:

۱-۹-۱- رضایت

بطور کلی هر استفاده ای از خدمات کتابخانه که باعث رفع نیاز اطلاعاتی فرد استفاده کننده شود و در درون او احساس تجربه خوشایندی را ایجاد کند، رضایتمندی نامیده می شود.

۱-۹-۲- استفاده کننده

استفاده کننده عبارت است از هر فرد خاص، اعم از استاد، محقق، دانشجو یا فارغ التحصیل که برای هدفی خاص و دستیابی به اطلاعات مورد نیاز خود به کتابخانه مرکز مراجعه می کند و از حداقل امکانات و خدمات آن برخوردار می شود. در این تحقیق گاهی از کلمات مترادف برای رساندن مطلب استفاده شده است. نظیر استفاده کنندگان ، مراجعان و مشتری . در متون لاتین نیز به این ترادف در

ادبیات تحقیق برمی خوریم در این متون کلمات user, client, customer, consumer & patron مشابه هم بکار رفته اند.

۱-۹-۳- خدمات

خدمات شامل دادن کمک به مراجعه کنندگان در جستجوی اطلاعات مورد نیاز آنها در موضوعات

مختلف است. در این پژوهش خدمات شامل موارد زیر است:

- ۱- کمک به مراجعه کنندگان برای یافتن اسناد و مدارک.
- ۲- کمک به مراجعه کنندگان در استفاده از برگه دان الکترونیکی.
- ۳- کمک به مراجعه کنندگان در استفاده از منابع مرجع.
- ۴- امانت بین کتابخانه ای.
- ۵- تهیه و سفارش منابع از کتابخانه های خارج از کشور.
- ۶- آموزش استفاده از کتابخانه.
- ۷- تهیه کتابشناسی (تهیه فهرست موضوعی برحسب تقاضای مراجعه کننده).
- ۸- تهیه فتوکپی.
- ۹- ارائه خدمات گزینشی (SDI).
- ۱۰- ارائه خدمات تلفنی برای پاسخ به سوالات.
- ۱۱- جستجوی اطلاعات در پایگاه های اطلاعاتی دیسک های فشرده.
- ۱۲- جستجوی اطلاعات در پایگاه های اطلاعاتی پیوسته.
- ۱۳- جستجوی اطلاعات از پایگاه های اطلاعاتی دانشیار.
- ۱۴- جستجوی اطلاعات از پایگاه های اطلاعات داخل کشور.
- ۱۵- ارائه خدمات استفاده از میکروفیلم مدارک و منابع موجود در مرکز.
- ۱۶- امکان استفاده از فضای کتابخانه برای مطالعه.

فصل دوم:

مروری بر مطالعات گذشته

۲-۱- پیشینه پژوهش در خارج از کشور

آغاز پژوهشگری در کتابداری به دهه ۱۹۳۰ باز می گردد، آنگاه که نیاز به انجام مطالعات دقیق در مورد پدیده های گوناگون کتابداری احساس شد و به دنبال آن در دانشکده کتابداری دانشگاه شیکاگو برنامه های پژوهشی در سطح دکترا آغاز گردید (کومار، ۱۳۷۴).

گرچه نمونه هایی از ارزشیابی و کمیت سنجی در کتابخانه ها از دهه ۱۹۳۰ موجود است، اما اواخر دهه ۱۹۶۰ میلادی نقطه عطف مناسبی برای رشد اینگونه پژوهش ها می باشد. اولین سری تک نگاشت ها در مورد موضوع های مربوط به ارزشیابی در حیطه علوم کتابداری در ۱۹۶۸ به چاپ رسید و تقریباً پس از آن بود که ادبیات تحقیق نسبت به نتایج این پژوهش ها واکنش نشان داد و فنون کمی سازی در گروه های مختلف و مکان های متفاوت بکار گرفته شد. در اواسط دهه ۱۹۷۰ دیگر این فعالیت ها آنچنان نو و جدید نبودند. و از اواخر دهه ۱۹۸۰ بود که این فعالیت ها به شکل گسترده ای اشاعه یافتند (Buckland, 1999).

بطور سنتی ارزیابی کتابخانه ها با در نظر گرفتن یکی از این مقوله ها صورت می گرفت :

- بررسی میزان نائل آمدن کتابخانه به اهداف از پیش تعیین شده اش.
- بررسی فعالیتهای کتابخانه، که شامل خدمات ارائه شده به مشتریان می شود.
- بررسی مشخصه های ساختاری کتابخانه مانند امکانات، مجموعه منابع و کارکنان (Strautz, 1992).

به هر حال این ارزیابی ها مقوله بسیار مهم رضایت استفاده کنندگان را نادیده می گرفتند. تا اینکه مطالعات مربوط به رضایت مراجعه کنندگان در سال های ۱۹۴۰ آغاز گردید، "بدن"^۱ می گوید که در این سال اولین بار کتابداران، استفاده کنندگان و نیازهایشان را مورد توجه قرار داده اند (Bowden, 1990). با بررسی بانک های اطلاعاتی (در تاریخ ۱۳۸۰/۶/۳) مربوط به "علوم اطلاع رسانی و کتابداری"^۲ و "نمایه نامه مرکز اطلاعات منابع تربیتی"^۳ نتایج زیر حاصل شد:

^۱ -Bowden

^۲ -ISA & LISA

^۳ -ERIC

تعداد منابع موجود در بانک اطلاعاتی "لیزا"^۴ از سال ۱۳۸۴-۱۳۶۹ که بطور عام یا خاص به "رضایتمندی مشتری، مراجع، یا استفاده کننده"^۵ پرداخته بودند عبارت بود از ۱۰۲۱ عنوان، که از این تعداد ۶۶۵ پژوهش دقیقاً در ارتباط با رضایتمندی در کتابخانه است.

تعداد منابع موجود در بانک اطلاعاتی "ایزا"^۶ از سال ۱۳۸۰-۱۳۶۶ که بطور عام یا خاص به "رضایتمندی مشتری، مراجع، یا استفاده کننده" پرداخته بودند عبارت بود از ۴۳۱ عنوان، که از این تعداد ۱۷۲ پژوهش دقیقاً در ارتباط با رضایتمندی در کتابخانه بود.

تعداد منابع موجود در نمایه نامه مرکز اطلاعات منابع علوم تربیتی از سال ۱۳۸۱-۱۳۶۶ که بطور عام یا خاص به "رضایتمندی مشتری، مراجع، یا استفاده کننده" پرداخته بودند عبارت بود از ۱۸۳۵ عنوان، که از این تعداد ۹۶۹ پژوهش دقیقاً در ارتباط با رضایتمندی در کتابخانه بود.

اما باز هم با وجود تمام این پیشینه و آمار به ظاهر پر بار لنکستر در مقاله ای انتقاد آمیز در باب کمبود تحقیق و پژوهش در مورد استفاده کننده به نکته جالبی اشاره میکند، وی می گوید: "در اواسط دهه ۱۹۵۰ انجمن کتابداری امریکا ویرایش دوم کتابی را تحت عنوان "مشتریها مردم هستند" منتشر کرد. بله آنروزها به فکر مردم بودیم. در نظر ما، استفاده کنندگان از کتابخانه به منزله آدمها و نه سایت های رایانه ای راه دور، از همه چیز مهمتر بودند. از زمانی که یک کتابدار، کتابی درباره استفاده کننده از کتابخانه نوشت، چند سال گذشته است؟ در فهرست انتشارات سال ۱۹۹۹، انجمن کتابداری در لندن ۳۹ عنوان کتاب زیر مقوله فناوری اطلاعات آمده است حال آنکه تنها ۴ عنوان در زمینه "نیازهای استفاده کنندگان" دیده می شوند. هم اکنون ممکن است در یک همایش کتابداری حضور یابید که بیشتر شبیه همایش صنعت رایانه است. به راستی، می توان در چنین همایشی حضور یافت، بدون آنکه از واژه های کاربر، مشتری یا خریدار نامی برده شود؟" (لنکستر، ۱۳۷۹).

با توجه به این مقدمه به شرح مختصری از برخی پژوهش های انجام یافته در خارج از کشور و سپس به بررسی اجمالی پیشینه چنین تحقیقاتی در ایران می پردازیم.

^۴ -LISA: Library and Information Science Abstracts

^۵ - Customer or Client or User satisfaction

^۶ -ISA: Information Science Abstracts

سال ۱۹۹۲ در دانشکده هنر و طراحی کلمبوس، کارایی کتابخانه پیکارد از نقطه نظر استفاده کنندگان، توسط الیزابت "اشتراوس"^۷ مورد پرسش قرار گرفت. پرسشنامه ای که بین دانشجویان توزیع شد پرسش-هایی در ارتباط با کارکنان، ساعت کار، امکانات، تسهیلات و مجموعه کتابخانه را شامل می شد. همچنین اطلاعات جمعیت شناختی در مورد پایه تحصیلی، رشته تحصیلی و تعداد دفعات استفاده از کتابخانه در پرسشنامه گنجانده شده بود. پس از تحلیل داده ها هیچ تفاوت مشخصی میان رضایتمندی گروه های جمعیت شناختی مختلف شرکت کننده در پژوهش دیده نشد. گرچه تحلیل پاسخ ها نشان دهنده بیطرفی تمامی شرکت کنندگان نسبت به تعداد زیادی از سؤال ها بود اما نیازهای مشخص شده استفاده کنندگان که در نتیجه این پژوهش حاصل آمد، می تواند در فرآیند طراحی آینده کتابخانه در نظر گرفته شوند (Strautz, 1992).

"تاوولی و بابرگ"^۸ در دو دانشگاه ایالات متحده آمریکا به توصیف تغییر نقش کتابخانه های فنی در برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان پرداختند. ارزیابی این دو سه موضوع اصلی را در برمی گیرد: منابع اطلاعاتی-آموزشی، استفاده از کتابخانه و رضایت استفاده کنندگان از خدمات ارائه شده در کتابخانه. این مطالعه در سال های ۱۹۹۶، ۱۹۹۱، ۱۹۸۹ و ۱۹۸۳ انجام شده است. داده های حاصل از پژوهش بیانگر، تغییر منابع اطلاعات پژوهشی، رشد فزاینده خدمات ارائه شده در کتابخانه و ارتباط مثبت میان استفاده از اطلاعات الکترونیکی، چاپ آنها و رضایتمندی استفاده کنندگان می باشد. اما فرضیه مبنی بر رابطه مثبت میان استفاده از کتابخانه و رضایت از آن در این تحقیق تأیید نشد (Townley & Boberg, 1999).

مطالعه گروه "کلوررتی"^۹ در ۱۹۹۶ با هدف اندازه گیری عینی اطلاعات قابل سنجش در مورد خدمات و منابع کتابخانه دانشگاه لووا از فارغ التحصیلان کارشناسی و متخصصین این دانشگاه آغاز شد. این مطالعه عینی شامل موارد زیر بود:

اطلاع حاصل کردن از چگونگی ارزیابی منابع و خدمات کتابخانه توسط دانشجویان مقاطع بالاتر از کارشناسی این دانشگاه.

^۷ - Strutz

^۸ - Townley & Boberg

^۹ --Clougherty

شناخت خدمات، منابع، مجموعه و تسهیلاتی که این دانشجویان برای مطالعه، تدریس و تحقیق استفاده می کنند.

شناخت گروه های فارغ التحصیل و متخصص استفاده کننده از کتابخانه و ارزیابی ادراک آنها از منابع و خدمات کتابخانه.

ارزیابی چگونگی رضایت دانشجویان بالاتر از دوره کارشناسی و متخصصین از منابع و خدمات کتابخانه. شناخت آنها که نیازهای اطلاعاتیشان برآورده نشده و عرصه هایی که نیازمند رسیدگی و بهبود بخشی می باشد.

در این تحقیق ارزیابی رضایت استفاده کنندگان به زیر شاخه هایی قابل تقسیم می باشد که به شرح زیر ارائه می شوند.

منابع چاپی و الکترونیکی

۷۳٪ از منابع چاپی و الکترونیکی و مجلات، ۶۸٪ از فهرست ها، داده ها و اطلاعات کتابشناختی، ۶۸٪ از نقشه ها و عکس ها، ۶۳٪ از کتاب ها، ۶۲٪ از آرشیو، مجموعه های اختصاصی و کتاب های کمیاب، ۶۱٪ از وب سایت کتابخانه و در مجموع بالاتر از ۶۰٪ از استفاده کنندگان از رضایت کلی برخوردار بودند.

خدمات کتابخانه

۷۷٪ از پاسخ دهندگان از خدمات عمومی نظیر منابع، اطلاعات و... بسیار راضی یا راضی بودند. نزدیک به ۶۰٪ از آنها از همه خدمات راضی بودند. ۷۷٪ یعنی ۱/۳ یا بیشتر بخش خدمات عمومی راضی بودند و ۷۷٪ از خدمات مشاوره ای رضایت داشتند و...

تجهیزات و امکانات کتابخانه

۷۱٪ از پاسخ دهندگان از علائم راهنمایی و اطلاعاتی کتابخانه رضایت داشتند. ۶۱٪ از ایستگاه های رایانه ای راضی بودند و تعداد کمتری از پاسخ دهندگان از فضای مطالعه، بخش تکثیر و بخش میکروفیلم و

میکرو فیش رضایت داشتند (میزان رضایت به ترتیب عبارت بود از: ۵۳٪ و ۴۹٪ و ۴۷٪). بعبارت دیگر ۱۸٪ از پاسخ دهندگان از سه مقوله آخر ناراضی بودند.

ادراک مراجعان یا استفاده کنندگان

۸۳٪ پاسخ دهندگان با گزینه کمک کننده بودن کارکنان موافق بودند. ۷۸٪ معتقد بودند کتابخانه خدمات مورد نیازشان را برآورده کرده است. ۷۸٪ معتقد بودند کتابخانه کارکنان مؤدبی دارد. ۶۲٪ معتقد بودند که مجموعه کتابخانه از نظر حمایت گر بودن کارش را به نحو احسن انجام می دهد. ۵۹٪ اظهار داشتند کتابخانه منابع و خدمات مناسب جهت انجام پژوهش آنها را در اختیار دارد. ۳۹٪ اعتقاد به مطلوب بودن امکانات فیزیکی کتابخانه و ۳۹٪ معتقد به سهولت دسترسی به منابع مورد نیاز در کتابخانه بودند (Clougherty and el. 1999).

"پاریش"^{۱۰} در ۱۹۸۹ به بررسی رضایت فارغ التحصیلانی که از منابع کتابخانه ای دانشگاه ایالتی "بولینگ گرین"^{۱۱} استفاده می کردند، پرداخت. او به این نتیجه دست یافت که بیشتر آنها برای مرور و مطالعه ادبیات تحقیق به کتابخانه مراجعه می کنند و اکثریتشان در مورد استفاده از کتابخانه رضایت چندانی نداشتند. آنها در پاسخ پرسشی که در مورد یافتن منابع و مواد موجود در کتابخانه بود اذعان داشتند که، آرشیو کتابخانه مجلات مورد نیاز آنها را داشته است (۸۲٪). ۵۷٪ از آنها گفتند که در ۷۵٪ از مواقع موفق به پیدا کردن مدرک مورد نظر شده اند. برخی از آنها دلیل عدم مراجعه به کتابخانه دانشگاه محل تحصیلشان را بعد مسافت مطرح کرده اند. در همین راستا مشخص شد که بیش از ۵۰٪ فارغ التحصیلان منابع مورد نیازشان را از سایر کتابخانه ها می گیرند. همچنین در این تحقیق مشخص شد که ۸۹٪ از راهنماهای کارتی، ۶۱٪ از راهنماهای اینترنتی یا الکترونیکی و ۶۰٪ از کمک کتابداران استفاده می کنند (Parrish, 1989).

"مک کارتی"^{۱۲} در بهار ۱۹۹۳ بمنظور طرح برنامه های آینده کتابخانه دانشکده "راد ایسلند"^{۱۳}، به بررسی استفاده دانشجویان از کتابخانه پرداخت. این بررسی به ۳ موضوع می پرداخت. اول، تشخیص

¹⁰ -Parrish

¹¹ -Bowling Green

¹² -Mc- Carthy

¹³ - Rhode Island

اثربخشی و کارآمدی ادراک شده توسط استفاده کنندگان در مورد شناخت، پیدا کردن و انتخاب منابع. دوم بررسی دلایل رضایت یا نارضایتی آنها از جستجو در کتابخانه. سوم، چه عواملی برای بهبود کارایی استفاده-کنندگان در استفاده از منابع مورد نیاز است؟

براساس یافته مک کارتی، بیشتر دانشجویان (۸۶٪) معتقدند که قادر به استفاده مفید و اثربخش از منابع کتابخانه هستند. بیش از نیمی از آنها (۶۰٪) از جستجوی اطلاعات و یافتن مطالب و منابع اظهار رضایت کردند. آنها اظهار داشتند، بیشتر متمایلند که منابع را، خود در قفسه ها پیدا کنند تا اینکه از کارکنان کمک بگیرند. در ضمن آنها برای استفاده بهتر از کتابخانه خواستار تشکیل کلاس های آموزشی شدند (Mc Carthy. 1995).

"نیکلاس"^{۱۴}، در ۱۹۹۳ به بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از رفتار کتابداران در حین ارائه خدمات در بخش مرجع پرداخت. بررسی استفاده کنندگان در ۱۹۹۳ در سه شعبه از کتابخانه عمومی کیهوگا کانتی^۲ در اوهایو انجام شد. نمونه تحقیق از میان استفاده کنندگانی که از خدمات مرجع در یکی از این شعبه ها استفاده کرده بودند انتخاب شد. تحقیق شامل سؤالاتی در مورد کمک کننده و مفید بودن کتابداران بخش مرجع در هنگام ارائه خدمات مرجع بود. نتایج مؤید این مطلب بود که استفاده کنندگان هنگامی کتابخانه را خوب ارزیابی می نمایند که از رفتار کتابداران رضایت داشته باشند. بنظر می رسد که کتابداران مهربان، کمک کننده، مفید و سودمند باعث ارزیابی بهتر استفاده کنندگان از کتابخانه خواهند شد. استفاده کنندگان هنگامی که از رفتار کتابداران کمتر راضی بودند یا آنها را نسبت به پرسش ها و خواسته هایشان بی اعتنا و بی تفاوت می دیدند، در ارزیابی خود کتابخانه را در سطح متوسط می دیدند (Nicholas. 1993).

"فانین"^{۱۵} در ۱۹۹۳ به بررسی رضایتمندی از راهنمای آموزش پیوسته در کتابخانه عمومی اهایو پرداخت. این مطالعه حاکی از اهمیت بررسی واکنش و رضایت استفاده کنندگان از آموزشی که برای استفاده از "راهنمای دسترسی عمومی پیوسته"^{۱۶} به منابع کتابخانه دریافت می کنند، است. هدف از این

¹⁴ -Nickolas

¹⁵ -Fannin

¹⁶ - Online Public Access Catalog

¹⁷ - Beaver Creek Community

مطالعه درک مفیدترین شیوه آموزش OPAC از نظر استفاده کنندگان کتابخانه "انجمن بیورکریک" ^{۱۸} در اوهایو بود. دراین تحقیق سؤالاتی در مورد استفاده از OPAC و روشهای آموزشی استفاده شده برای یادگیری OPAC و نظر سنجی در مورد مفید بودن روشهای مختلف آموزش OPAC، آنچه که بهترین نوع آموزش بنظر می رسد، و سطح رضایت از آموزش فراهم شده، تدوین شده بود. نتایج حاکی از این بود که بیشترین میزان یادگیری به ترتیب از طریق صفحه کامپیوتر، چاپ دستور العمل آموزشی، آموزش از طریق کارکنان، و کمک گرفتن از سایر استفاده کنندگان بود، و همچنین استفاده کنندگانی که برای بار اول از این کتابخانه استفاده می کردند، به نسبت آنها که چندین بار از این کتابخانه استفاده نموده اند، آموزش از طریق کارکنان را بهتر ارزیابی کردند (Fannin, 1993).

در ۱۹۷۹ مطالعه ای به منظور تعیین رشد واقعی، امکانات فعلی، خدمات، رضایت استفاده کنندگان و انجام مقایسه آماری میان کتابخانه دانشکده داروسازی دانشگاه هوستون وسایر کتابخانه های داروسازی در سراسر کشور توسط پارکین انجام شد. داده ها براساس ۲۸ پرسشنامه عودت داده شده از طرف مدیران کتابخانه های داروسازی و ۱۹۴ پرسشنامه رضایت سنجی برگردانده شده از طرف استفاده کنندگان جمع-آوری و مورد تحلیل قرار گرفت. آمارها در برگیرنده اطلاعاتی در مورد موقعیت کتابخانه، ویژگی های دانشکده، کارکنان کتابخانه، تجهیزات، ساغات کار، پیاپینها، منابع کتابخانه، اندازه کتابخانه، افزایش منابع موجود، بودجه، فرآیند فنی و تکنیکی، خط مشی، و خدمات کتابخانه بود. مطالعه رضایت استفاده کنندگان مشخص کننده رضایت آنها در ارتباط با کارکنان، خدمات، تجهیزات، و مجموعه های موجود در کتابخانه بود (Parkin, 1979).

درسال ۱۹۹۴ پژوهشی در ۵۹۹ کتابخانه عمومی، آموزشگاهی و دانشگاهی در هفته ملی کتابخانه (۲۴-۱۷ آوریل) توسط انجمن کتابخانه های آمریکا در بین ۱۴۷۰۰۹ نفر استفاده کننده بزرگسال (عمدتاً کتابخانه های عمومی) انجام شد. تقریباً تمامی پاسخ دهندگان (۹۶٪) کارکنان را مفید و کمک کننده و ۸۴٪ آنها را زیاد یا بسیار زیاد مفید دانسته اند (رضایت از کارکنان). در حدود ۱/۳ پاسخ دهندگان چهار بار یا بیشتر در سال از کمک کتابداران بهره گرفته اند. ۳۷٪ ماهیانه و ۱۷٪ بطور هفتگی از این کمک بهره مند شده اند. بیشتر از نیمی از آنها (۵۴٪) بطور هفتگی به کتابخانه تلفن زده یا از آن بازدید کرده اند

و ۳۴٪ بطور ماهانه از کتابخانه استفاده کرده اند. ۹۶٪ ادعا نموده اند که کتابخانه برای آنها از اهمیت برخوردار است. ۸۵٪ این اهمیت را زیاد یا بسیار زیاد دانسته اند.

“فرانکلین”^{۱۹} ریاست “انجمن کتابخانه های امریکا”^{۲۰} (ALA) در سیزدهمین کنفرانس سالیانه این انجمن پس از بیان این آمار و ارقام بسیار درخشان به خواسته های برآمده از این تحقیق توسط پاسخ-دهندگان می پردازد و می گوید: علیرغم سطح رضایتمندی بسیار بالای پاسخ دهندگان، آنها خواستار بهبود بخشی کتابخانه ها در بعضی موارد بودند، از جمله اینکه ۴۰٪ آنها خواستار کتاب های بیشتر در قفسه ها بودند. در حدود ۱/۴ از آنها خواستار افزایش ساعات کار (به خصوص در تعطیلات آخر هفته) و حدود ۱۸٪ از آنها خواستار منابع مرجع بیشتر بودند. کتاب های “شنیداری”^{۲۱} بیشتر بر روی کاست، نوارهای ویدئویی و خدمات کامپیوتری بیشتر، اختصاص ایستگاه های بیشتر برای استفاده عمومی، راهنما های اینترنتی، دیسک های نوری، دسترسی به کتابخانه از راه دور، و پست الکترونیکی از جمله سایر مواردی بود که پاسخ-دهندگان فراوانی نسبت به آنها اظهار تمایل نموده بودند.

در میان اظهار نظرات نوشته شده آنها برخی به کهنه بودن ساختمان، پارکینگ نامناسب، و سروصدای کتابخانه اشاره داشتند. از طرف دیگر در همین اظهار نظرات تشریحی پاسخ دهندگان، بیشترین نکته در مورد ارائه عالی ترین خدمات از طرف کتابداران بود و اینکه آنها کتابخانه و کتابداران را بهترین دانسته بودند (Franklin, 1994).

“موگان”^{۲۲} به شرح نتایج تحقیقی که در ۷ رشته در دانشگاه برکلی انجام شده است می پردازد. کتابخانه برکلی در سال ۱۹۹۷ به جمع آوری داده های کیفی بر اساس خود-گزارش دهی اساتید و فارغ-التحصیلان پرداخت. این دانشگاه همچنین با استفاده از پرسش های ناتمام (انتها-باز)، نظرات اساتید و فارغ التحصیلان را در مورد کیفیت سیستم های اطلاعاتی آموزشی مورد درخواست آنها، رضایت از سیستم-های دانشگاهی موجود و نظر آنها در مورد آینده اطلاع رسانی آموزشی در رشته های تخصصی شان را جویا شدند. از میان ۲۸۲ استاد مورد پژوهش، ۱۲۳ استاد یعنی (۴۴٪) و از ۸۲۳ فارغ التحصیل مورد پژوهش ۲۶۴ نفر به پرسشنامه پاسخ دادند (۳۲٪).

¹⁹ - Franklin

²⁰ - American Library Association

²¹ - Audio

²² - Maughan

نتایج در گروه اساتید

اساتید بیشترین گروه استفاده کننده از کتابخانه را تشکیل می دادند. ۹۱٪ از آنها هرروز یا هر هفته از کتابخانه استفاده می کردند. آنچه بنظر اساتید بیشترین اهمیت را از نظر کیفیت کتابخانه داشت عبارت بود از جامعیت، کامل بودن، وسعت و دسترس پذیری. سادگی جستجو، سرعت و گستردگی نیز جز بیشترین موارد مورد اشاره اساتید بود. ۹۹٪ از اساتید اذعان داشتند که از کتابخانه به منظور انجام تحقیقات شخصی شان استفاده می کنند. اساتید پاسخ دهنده توجه بیشتری به منابع سنتی و چاپ شده مجموعه داشتند. اکثریت پاسخ دهندگان تجارب خود را برای ارزیابی مجموعه (بجز کتاب ها و مجلات) ناکافی قلمداد کردند. ۵۷٪ اظهار داشتند که چکیده های الکترونیکی و منابع فهرست شده را از طریق شبکه وب یا دیسک های نوری (CD-ROM) جستجو می کنند. ۵۵٪ از آنها از شبکه وب و ۲۰٪ از گروه های خبری استفاده می کنند.

اکثریت اساتید از بخش خدمات مرجع و امانت دهی رضایت داشتند، آنها ایندو واحد را خوب یا عالی ارزیابی کردند. ۶۰٪ از اساتید در مورد خدمات آموزشی کتابخانه و ۶۴٪ در مورد خدمات تحویل مدارک تجارب کافی نداشته اند تا به ارزیابی این خدمات بپردازند. بیش از نیمی از اساتید گاهی از اوقات یا اغلب از اطلاعات چاپ شده در هفته اخیر استفاده می کنند. هر چه زمان چاپ اطلاعات به عقب می رود درصد استفاده رشد ناگهانی پیدا می کند، ۸۳٪ اساتید از اطلاعات یک ماهه اخیر استفاده می کنند، ۹۶٪-۹۱٪ از اطلاعات قدیمی تر. منابع قدیمی تر از ۵ سال مورد استفاده بیشتر اساتید قرار می گیرند (۹۳٪ گاهی از اوقات یا اغلب از این منابع استفاده می کنند).

نتایج گروه فارغ التحصیلان

۹۲٪ از فارغ التحصیلان گاهی از اوقات یا اغلب از کتابخانه برای انجام کارهای آموزشی شان استفاده می کنند. ۹۳٪ گاهی از اوقات یا اغلب برای جستجوی اینترنتی فهرست ها و راهنماها از کتابخانه استفاده می کردند. اکثریت فارغ التحصیلان تجارب خود را برای ارزیابی مجموعه های تخصصی کتابخانه (کتاب های کمیاب و منابع خطی) یا مجموعه مدارک دولتی، مقالات کنفرانس ها، منابع مرکز پژوهش های کتابخانه ها، نقشه ها، گزارش ها یا نوارهای ویدئویی ناکافی دانسته اند. ۵۹٪ از فارغ التحصیلان مجموعه کتاب های

قابل امانت و ۷۶٪ مجموعه مجلات را خوب یا عالی دانسته اند. تعداد زیادی از جستجو کنندگان فهرست ها و راهنماهای کتابخانه را خوب یا عالی ارزیابی نموده اند. تعداد زیادی از فارغ التحصیلان نسبت به سایر منابع الکترونیکی کتابخانه اظهار ناآشنایی کرده اند. ۵۶٪ به تجارب ناکافی خود برای ارزیابی داده های شبکه دیسک های نوری CD-ROM، ۵۵٪ وب سایت کتابخانه، و ۴۹٪ نیز در ارتباط با استفاده "خود اتکا"^{۲۳} از دیسک های نوری، اذعان داشته اند. ۹۵٪ برای ارزیابی خدمات تحویل مدرک تجارب خود را کافی ندانسته اند، بیش از نیمی از فارغ التحصیلان همین نظر را درمورد خدمات آموزشی کتابخانه داشته اند. نیمی از آنان فارغ التحصیلان منابع مرجع را خوب یا عالی ارزیابی نموده اند، اما ۳۳٪ فارغ التحصیلان تجارب خود را برای ارزیابی همین خدمات کافی ندانسته اند. ۵۹٪ از فارغ التحصیلان، خدمات امانت دهی و نیمی از پاسخ دهندگان ساعات کار کتابخانه را خوب یا عالی برآورد کردند و این در حالیست که ۱۷/۵٪ مورد آخر را دارای ضعف دانسته اند. ۴۳٪ از فارغ التحصیلان گاهی اوقات یا اغلب از اطلاعات چاپ شده روز استفاده می کردند. ۶۵٪ از اطلاعات و منابع چاپ شده در هفته گذشته و ۸۹٪ اطلاعات چاپ شده در یک ماهه گذشته را مطالعه می کردند. ۹۱٪ نیز اطلاعات و منابع چاپ شده در یک سال گذشته و ۹۵٪ منابع چاپ شده در یک یا دو سال گذشته و ۸۷٪ نیز از منابع ۳ تا ۵ سال گذشته استفاده می کردند. ۷۵٪ نیز اظهار داشتند که اغلب از منابعی که بیش از ۵ سال از تاریخ چاپشان گذشته است استفاده می کرده اند.

یک تناقض آشکار در نتایج این تحقیق عبارت بود از اینکه بارها اساتید و فارغ التحصیلان مجموعه های جامع، گسترده و کامل را مهمترین عامل اصلی در کتابخانه یا حمایت سیستم های اطلاع رسانی از تحقیقات آموزشی دانستند. درحالی که در همان زمان در هر دو گروه پاسخ دهنده بدون در نظر گرفتن رشته دانشگاهی، مشخص شد که آنها به غیر از کتاب ها و مجلات موجود در کتابخانه برای ارزیابی در مورد سایر منابع کتابخانه دارای تجارب کافی نمی باشند (Maughan, 1999).

در سال ۱۹۸۳ "والش و دلا"^{۲۴} به تحقیقی در مورد مفهوم رضایت استفاده کنندگان پرداختند. بنظر این دو، رضایت استفاده کننده، یا درجه رضایتمندی استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه براساس خود - گزارش دهی، به صورت یک ارزیابی ذهنی و نظری از عملکرد کتابخانه های عمومی فرض می شود. از این مفهوم برای ارزیابی عملکرد کتابخانه در مورد خدمات مختلف و مقایسه سطوح عملکرد این کتابخانه با

²³ - Stand-Alone

²⁴ - Walsh & D'Elia

سایر کتابخانه های گزارش داده شده استفاده می شود . همچنین تصور می شود که رضایت استفاده کنند ه یک رابطه مثبت با میزان استفاده از کتابخانه دارد. گزارش نتایج تحقیق بر روی ۶۲۳ مشتری کتابخانه عمومی " رمزی کانتی " ثابت می کند که این مفهوم بالقوه، برای ارزیابی خدمات در یک کتابخانه مفید است؛ از آنجا که این مفهوم تحت تاثیر خصوصیات جمعیت شناختی استفاده کنندگان قرار دارد، نباید برای مقایسه سطوح عملکرد تصور شده کتابخانه هایی که مورد استفاده جامعه های مختلف استفاده کننده قرار می گیرند، استفاده شود. نتیجه دیگر این تحقیق حاکی از این بود که این مفهوم رابطه مثبتی با میزان استفاده از کتابخانه ندارد (D'Elia & Walsh, 1983).

در ۱۹۹۱ " بنکر " ^{۲۵} به توصیف مطالعه انجام شده در کتابخانه علوم کاربردی - بهداشتی موسسه میچنر در تورنتو پرداخت، این تحقیق به معین کردن میزان رضایت استفاده کنندگان از دسترسی عمومی به سیستم اینترنتی سیدنی پرداخته است. شرکت کنندگان شامل دانشجویان، اساتید، فارغ التحصیلان و سایر کارکنان دانشگاه بود. یافته ها مشخص کرد که استفاده کنندگان به دسترسی فیزیکی بدون دردسر و راهنمایی چهره به چهره در یادگیری سیستم اهمیت می دهند و آنها از یادگیری سیستم و عملکردهای ارتباطی فعلی آن ناراضی می باشند (Banks, 1990).

در ۱۹۹۳ "وماجی" ^{۲۶} به انجام یک مطالعه پژوهشی (از طریق مصاحبه) در میان ۱۰۰ نفر از استفاده - کنندگان دیسک های نوری در کتابخانه تکنولوژی دانشگاه کورنیل استرالیا پرداخت. هدف این مطالعه جمع آوری اطلاعات در مورد این مسئله بود که آیا جستجو کنندگان دیسک های نوری حمایت کننده هایی نظیر تزاروس ها یا راهنماهای جستجو را در نظر می گیرند یا خیر؟ و آیا از کتابداران برای غلبه بر مشکلاتی نظیر عدم توانایی در یافتن نتایج نزدیک به مورد جستجو، گستردگی جستجو و ابداع خط مشی کارآمد برای جستجو استفاده می کنند؟ نتایج نشان داد که استفاده از داده های دیسک های نوری در سطح زیر دلخواه قرار دارد. پیشنهادات متنوعی که برای بهبود خدمات حمایتی استفاده کنندگان از دیسک های نوری ابداع شدند معطوف به مقوله هایی نظیر افزایش معلومات استفاده کنندگان، تکنولوژی و عملکرد بودند (Omaji, 1994).

²⁵ - Banks

²⁶ - Omaji

“کاندرا تویا”^{۲۷} تحقیقی را در مورد بررسی میزان رضایت از سرویس های کتابخانه “گمر”^{۲۸} در اسلوواکی انجام داده است. در این پژوهش ۲۵۷ پاسخ دهنده شرکت داشتند. از این میان ۱۷۶ پاسخ دهنده از منابع چاپی موجود در کتابخانه اعلام رضایت کردند و آنها که از این جهت ناراضی بودند بیشتر تمایل به منابع اختصاصی تر و نشریات ادواری مناسب تر را داشتند. ۱۷۳ نفر جهت پر کردن اوقات فراغت، ۱۱۶ نفر برای بهبود بخشی به اطلاعات عمومی شان و ۱۰۵ نفر برای مطالعه به کتابخانه مراجعه می نمودند. ۱۷۳ نفر هم بدلیل استفاده از سرویس امانت (شامل امانت بین کتابخانه ای)، فتوکپی و استفاده از امکانات موسیقی از کتابخانه گمر استفاده می کردند (Kundratova.1997).

“بوچ”^{۲۹} در طی تحقیقی در مورد رضایت استفاده کنندگان از کتابخانه “مونستر”^{۳۰} می گوید، ۶۲٪ از استفاده کنندگان خواهان افزایش ساعت کار کتابخانه بودند. بیشترین درصد رضایت به ترتیب در مورد مفید بودن و کمک دهنده بودن کارکنان کتابخانه، باز بودن سیستم کتابخانه، امانت نشریات ادواری و درخواست اتوماتیک کتابها بود. بسیاری از استفاده کنندگان در مورد سرویس اطلاع رسانی و اینترنت این کتابخانه هیچ آگاهی نداشتند. برخی استفاده کنندگان خواهان امکانات و فضای بیشتر برای کار با کامپیوتر بودند که پس از این تحقیق فضای مورد نظر افزایش یافت (Buch.1997).

“ویلسون و اور”^{۳۱} در ۱۹۵۵ در پژوهشی به بررسی میزان رضایت دانشجویان پاره وقت از سرویسهای ارائه شده توسط کتابخانه دانشگاه آلستر پرداختند..

در این پژوهش ۲۰۰ پرسشنامه برای دانشجویان پاره وقت دانشکده های بازرگانی و مدیریت پست شد که ۴۵٪ از دانشجویان به پرسشنامه ها پاسخ دادند. پس از تحلیل عوامل ۲ عامل مهم، اول کارکنان کتابخانه و دوم امکانات کتابخانه تشخیص داده شد. البته میزان رضایت از کارکنان بیش از امکانات موجود در کتابخانه بود و هیچ تفاوتی میان رضایتمندی استفاده کنندگان منظم و نامنظم کتابخانه وجود نداشت (Wilson & Orr.1995).

²⁷ -Kundratova

²⁸ - Gemer

²⁹ - Buch

³⁰ - Munster

³¹ - Wilson & Orr

۲-۲- پیشینه تحقیقات انجام شده در داخل کشور

بررسی رضایت استفاده کنندگان از پایگاه اطلاعاتی کتابشناختی فارسی کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی شیراز در ۱۳۷۷ توسط جعفر در باغ عنبران صورت گرفته است. وی پس از تهیه پرسشنامه ای حاوی ۲۸ سوال و توزیع بین اعضای نمونه به نتایج زیر دست یافت.

اکثر استفاده کنندگان از سیستم جستجوی حضوری استفاده کرده اند. در جستجوی حضوری مقطع تحصیلی اکثر استفاده کنندگان، دانشجو بوده است. رشته تخصصی بیشتر استفاده کنندگان علوم انسانی و مقطع تحصیلی بیشتر آنها کارشناسی بوده است. در مجموع با در نظر گرفتن کل استفاده کنندگان، استفاده کنندگان رشته پزشکی بیشترین میزان رضایت بالا از خدمات جستجوی اطلاعات فارسی را داشته اند. مهمترین دلیل عدم رضایت استفاده کنندگان از اطلاعات بازیابی شده، کافی نبودن اطلاعات و نیاز به اطلاعات عمقی تر اعلام شده است (درباغ عنبران، ۱۳۷۷).

مجید ملکی نوجه دهی در ۱۳۷۳ به بررسی نظرات دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی در نیمسال تحصیلی ۷۲-۷۳ پرداخته است. به نظر وی ارزیابی کتابخانه های دانشگاهی به خدمات آن و میزان رضایت مراجعین بستگی دارد. نتایج حاصل از تحقیق وی نشانگر این است که جنبه های مختلف مانند تمایل و توانایی کتابداران در پاسخگویی سوالات مراجعین، نحوه ارتباط کتابداران با دانشجویان، قوانین و مقررات کلی کتابخانه ها، دستیابی به منابع از طریق برگه دان ها و مقررات امانت کتاب در تمام کتابخانه ها رضایت بخش بوده و در مقابل جنبه های دیگر مانند روزآمد بودن نشریات، توان کتابخانه در ارتقا سطح علمی دانشجویان، تهیه کتب مورد نیاز، دستیابی به منابع از طریق مراجعه مستقیم به قفسه ها، فضای کتابخانه، امکانات نسخه برداری از طریق فتوکپی و وجود نسخ متعدد از کتب توصیه شده توسط اساتید در اکثر کتابخانه ها رضایت خاطر دانشجویان را به همراه نداشته است (ملکی نوجه دهی، ۱۳۷۳).

بررسی میزان آگاهی و رضایت دانشجویان عضو کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از خدمات کتابخانه در سال ۱۳۷۶ عنوان پژوهش محسن اصلانی ملایری می باشد. نتایج حاصله از پژوهش نشان داد که در رابطه با خدمات امانت کتابخانه بیشترین میزان آگاهی یعنی ۴۵٪ و آگاهی نسبت به

خدمات بخش مرجع کتابخانه ضعیف ترین میزان آگاهی یعنی ۹/۶۴٪ را به خود اختصاص داده بود (اصلانی ملایری، ۱۳۷۷).

رویا جناب زاده، در سال ۱۳۷۶-۱۳۷۷ به بررسی رضایت استفاده کنندگان از پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک موجود در کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی شیراز پرداخته است. وی با استفاده از پرسشنامه و روش تحقیق پیمایشی سعی در پاسخ به سؤالاتی در مورد جامعه استفاده کننده از پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک، و اینکه این پایگاه پاسخگوی کدام نیاز اطلاعاتی می باشد و میزان رضایت در بین کدام گروه از استفاده کنندگان بیشتر است؟ در این راستا، سؤالات دیگری در زمینه رضایتبخش- بودن روش درخواست اطلاعات، مرتبط بودن اطلاعات با نیازهای متقاضی، و اینکه کدام گروه از استفاده کنندگان از رضایت بیشتری برخوردارند مورد توجه محقق قرار گرفت. جامعه آماری این پژوهش را کلیه استفاده کنندگان از پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک در سال های ۱۳۷۶ و ۱۳۷۷ در برمی گیرد. یافته- ها نشان می دهد که ۲/۸۶ درصد از استفاده کنندگان از این پایگاه رضایت خویش را از خدمات ارائه شده اعلام داشته اند و این رضایت با روزآمد بودن اطلاعات، زمان دریافت اطلاعات، و توانایی کاوشگران ارتباط معنی داری دارد. جنسیت، شغل، مدرک تحصیلی، و تخصصی بودن موضوع رابطه ای با رضایت استفاده- کنندگان ندارد. ۹۵٪ استفاده کنندگان تمایل خویش را برای استفاده مجدد از کتابخانه اعلام داشته- اند (جناب زاده، ۱۳۷۸).

جهان خسروی تحقیقی در زمینه میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از پایگاههای اطلاعاتی کتابشناختی دیسک های فشرده مرکز اطلاع رسانی و خدمات علمی وزارت جهاد سازندگی انجام داده است. هدف از این پژوهش بررسی میزان رضایت مندی استفاده کنندگان از شیوه درخواست و دریافت اطلاعات، سرعت دستیابی به اطلاعات، میزان مرتبط بودن رکوردهای دریافتی و بررسی توان پاسخگویی کاوشگران مرکز اطلاع رسانی به درخواست های کاوش منابع اطلاعاتی بوده است. جامعه مورد پژوهش، محققان شاغل در ۶۷ مرکز آموزشی و تحقیقاتی وابسته به معاونت آموزشی و تحقیقاتی وابسته به معاونت آموزش و تحقیقات وزارت جهاد سازندگی در تهران و مراکز سایر استان های کشور هستند که تا تاریخ ۱۳۷۵/۷/۱ از خدمات کتابشناختی مرکز یاد شده استفاده کرده اند. فرضیه های تحقیق عبارت بودند از:

۱- بیش از ۵۰٪ استفاده کنندگان از شیوه درخواست اطلاعات رضایت دارند.

۲- بیش از ۵۰٪ استفاده کنندگان از شیوه دریافت اطلاعات رضایت دارند.

۳- بیش از ۵۰٪ استفاده کنندگان از فاصله زمانی بین درخواست تا دریافت اطلاعات رضایت دارند.

۴- بیش از ۵۰٪ استفاده کنندگان رکوردهای دریافتی را با موضوع مورد تحقیق خود مرتبط دانسته و

از آن رضایت دارند.

نتایج نشان داد که بیش از ۵۰٪ محققان از شیوه درخواست اطلاعات، شیوه دریافت اطلاعات، مرتبط بودن اطلاعات، حجم اطلاعات و توانایی پاسخگویی کاوشگران رضایت داشته اند. بدین ترتیب فرضیه های شماره ۱، ۲ و ۴ تحقیق مبنی بر رضایت از شیوه درخواست، شیوه دریافت و مرتبط بودن اطلاعات به اثبات رسیده است. هم چنین مشخص شد کمتر از ۵۰٪ استفاده کنندگان از فاصله زمانی بین درخواست تا دریافت اطلاعات اظهار رضایت کرده اند و بدین ترتیب فرضیه شماره ۳ تحقیق مبنی بر رضایت از فاصله زمانی بین درخواست تا دریافت اطلاعات رد شده است (خسروی، ۱۳۷۶).

محمد اسماعیل امامزاده به بررسی میزان رضایت خبرنگاران، گزارشگران و نویسندگان مؤسسه کیهان در استفاده از آرشیو موضوعی آن مؤسسه پرداخت. هدف از تحقیق، بررسی میزان روزنامه نگاران مؤسسه کیهان از آرشیو موضوعی آن مؤسسه و دستیابی به نقاط ضعف و قوت آرشیو مذکور به منظور آشنایی مدیران مؤسسه با نظرات روزنامه نگاران خود در زمینه شیوه های گردآوری اطلاعات است. جامعه مورد مطالعه روزنامه نگاران کیهان و روش تحقیق پیمایشی از طریق توزیع پرسشنامه جهت گردآوری نظرات روزنامه نگاران می باشد. یافته ها نشان می دهد که ۱۴/۴٪ پاسخ دهندگان در بازبایی اطلاعات از آرشیو موضوعی دارای مشکل هستند. ۱۰۰٪ پاسخ دهندگان مشکل بازبایی در آرشیو موضوعی کیهان را ناشی از تاخیر زیاد، سنتی و دستی بودن، انباشتگی اطلاعات و عدم برخورداری از نیروی انسانی متخصص ذکر کردند. ۹۲/۸٪ جامعه مورد تحقیق لزوم ایجاد بانک اطلاعات و یا مرکز اطلاع رسانی مطبوعات را مورد تاکید قرار دادند. بکارگیری گروه های تخصصی برای نمایه سازی و کامپیوتری کردن آرشیو موضوعی کیهان، کامل کردن این آرشیو با وارد نمودن اطلاعات مندرج در روزنامه ها و نشریات، آموزش روزنامه نگاران برای آشنایی و استفاده از کامپیوتر، نصب یک دستگاه کامپیوتر در هرسرویس روزنامه و اتصال کامپیوتر کیهان به شبکه های دیگر از جمله اینترنت از پیشنهاد های ارائه شده در این تحقیق می- باشد (امامزاده، ۱۳۷۴).

پژوهشی در سال ۱۳۷۶ توسط علیرضا فیضی با هدف تعیین میزان رضایت استفاده کنندگان کتابخانه های مرکزی دانشگاه های تربیت مدرس، صنعتی شریف و صنعتی امیرکبیر از خدمات مرجع آن کتابخانه ها انجام شده است. این پژوهش به سوال های زیر پاسخ گفته است:

۱- خدمات مرجع ارائه شده توسط کتابخانه های مرکزی سه دانشگاه مورد بررسی کدامند؟

۲- آیا مراجعه کنندگان با این خدمات آشنایی دارند؟

جامعه آماری شامل اعضای هیات علمی و دانشجویان است که از خدمات مرجع کتابخانه های مورد بررسی استفاده نموده اند. نوع پژوهش توصیفی و ابزار گرد آوری اطلاعات پرسشنامه بوده که به بیش از ۸۰٪ پرسشنامه ها پاسخ داده شده است. یافته های پژوهش نشان داد که:

(۱) جامعه استفاده کننده از خدمات مرجع ارائه شده در کتابخانه های خود اطلاع دارند اما میزان اطلاع آنها از خدمات "پاسخگویی تلفنی به سوالات مرجع" و "ارائه خدمات گزینشی" در سطح پائینی قرار دارد.

(۲) بیش از نیمی از افراد از کمک کتابدار در پیدا کردن اسناد و مدارک مورد نیاز خود رضایت دارند، همچنین جامعه استفاده کننده از کمک کتابدار در استفاده از از برگه دان اظهار رضایت نموده اند.

(۳) خوشرو بودن کتابدار و در دسترس بودن آنان در هنگام نیاز باعث رضایت استفاده کنندگان از خدمات مشاوره، کمک کتابدار در خدمات امانت بین کتابخانه و آموزش فردی در استفاده از کتابخانه از عوامل مؤثر رضایتمندی بشمار می رود.

(۴) مناسب بودن قیمت فتوکپی در ارائه این خدمات از عوامل اصلی رضایت استفاده کنندگان بشمار می رود.

(۵) سرعت و استفاده از تکنولوژی های اطلاع رسانی در ارائه خدمات گزینشی و تهیه کتابشناسی نیز باعث رضایت استفاده کنندگان شده است.

(۶) امکان ضبط اطلاعات درخواستی به روی دیسکت و رایگان بودن این خدمات از جنبه های اصلی در جلب رضایت استفاده کنندگان در استفاده از پایگاه های اطلاعاتی پیوسته و ناپیوسته بوده است.

یافته های پژوهش در مورد میزان رضایت کلی استفاده کنندگان از خدمات مرجع نشان داد که ۵۶/۱٪ از جامعه استفاده کننده از خدمات مرجع در کتابخانه های مورد بررسی راضی و یا بسیار راضی

بوده اند. در این میان راضی ترین استفاده کنندگان مربوط به کتابخانه مرکزی امیرکبیر بوده است (فیضی، ۱۳۷۶).

پروین سرداری در پایان نامه کارشناسی ارشد خود تحت عنوان "بررسی استفاده کنندگان کتابخانه مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن و میزان کارایی آن در رابطه با استفاده کنندگان" به بررسی میزان استفاده از کتابخانه مذکور و نیز ارائه اشکالات و محاسن آن می پردازد. در این تحقیق پرسشنامه ای در میان ۳۰ نفر از کارشناسان مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن توزیع و از روش مصاحبه نیز برای گردآوری اطلاعات استفاده شده است. نتایج مشخص می سازد که مراجعه به کتابخانه، جستجو در قفسه های کتاب، در دسترس بودن کتابدار، سهولت در امانت و نزدیک بودن محل کار به کتابخانه از محاسن آن است. از طرف دیگر کتابخانه باید سعی در تهیه نشریات تخصصی، امانت بین کتابخانه ای، تهیه فایل برای هر محقق با توجه به کم بودن تعداد کارشناسان، اختصاص بودجه بیشتر و افزایش کادر متخصص کتابخانه بخصوص در زمینه مرجع بنماید (سرداری، ۱۳۶۶).

علی استاد علینقی کاشانی، در پایان نامه کارشناسی ارشد خود تحت عنوان "بررسی میزان بازدهی کتابخانه مرکز تحقیقات مخابرات ایران در رابطه با جامعه استفاده کننده از آن" به بررسی میزان استفاده و مشکلات موجود برسر راه کتابخانه مذکور پرداخته است. در تحقیق یاد شده، پرسشنامه ای بین ۱۰۰ نفر از اعضای کتابخانه که به امر تحقیق اشتغال داشتند، توزیع گردیده که از این تعداد ۷۹ نفر آن را تکمیل کرده اند. نتایج روشن کرده است که کتابخانه یاد شده به علت کمبود نیروی متخصص و تراکم کار نتوانسته است راههای استفاده از کتابخانه را با تشکیل کلاس ها و سمینارهای آموزشی، تکثیر بروشورهای راهنما، آموزش انفرادی و سایر راههای دیگر به پژوهشگران تعلیم دهد و از جهت دیگر به علت آشنا نبودن جامعه مورد مطالعه با کتابخانه که از ضعف کتابخانه های دانشگاهی و عدم تاکید نظام آموزشی در استفاده از کتابخانه به عنوان یک ابزار کمک آموزشی ناشی می گردد، اکثر محققان در بدو ورود به این مرکز با کتابخانه آشنایی نداشته و در مجموع نتوانسته اند از آن در جهت تحقیقات خود به نحو مطلوب بهره جویند (کاشانی، ۱۳۶۶).

فرشته داودیان در پایان نامه خود به "مقایسه میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از کتابخانه های عمومی وابسته به وزارت ارشاد و فرهنگ اسلامی و کتابخانه های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی هنری

شهرداری در شهر تهران " پرداخته است. در این پژوهش به بررسی نظرات استفاده کنندگان این دو گروه کتابخانه در چهار زمینه مجموعه، ضوابط و مقررات، خدمات و برنامه های جانبی، وضعیت فضا و تجهیزات این کتابخانه ها پرداخته شده است.

برای گردآوری اطلاعات ۱۲۰۵ پرسشنامه میان مراجعان کتابخانه های نمونه در طی یک هفته بطور همزمان توزیع شد که ۹۵۹ پرسشنامه تکمیل شد و در ضمن از مصاحبه نیز استفاده شد. فرضیه تحقیق چنین است: بین میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از کتابخانه های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، و استفاده کنندگان از کتابخانه های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی هنری شهرداری شهر تهران تفاوت معنی داری وجود دارد.

نتایج بررسی نشان می دهد که تنها در زمینه ضوابط و مقررات میزان رضایت استفاده کنندگان از کتابخانه های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بیش از رضایت استفاده کنندگان از کتابخانه های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی هنری شهرداری است. در سه زمینه دیگر، یعنی مجموعه، خدمات و برنامه های جانبی، و وضعیت فضا و تجهیزات کتابخانه های مورد نظر، میزان رضایت استفاده کنندگان از کتابخانه های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی هنری شهرداری بیش از رضایت استفاده کنندگان از کتابخانه های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی است. ضمناً اختلاف میان میزان رضایت استفاده کنندگان از دو گروه کتابخانه های مورد نظر در کلیه زمینه های فوق با توجه به نتایج حاصل از اعمال آزمون T معنی دار است (داودیان، ۱۳۷۶).

فریبرز درودی در پایان نامه خود به "بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه بین المللی امام خمینی" پرداخته است. روش پژوهش پیمایشی-تحلیلی است. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. جامعه مورد مطالعه شامل ۳۰۵ نفر می باشد که بطور تصادفی در مدت ۶ روز از بین دانشجویان عضو کتابخانه انتخاب شده اند. نتایج بررسی نشان داد که دانشجویان خارجی نسبت به دانشجویان ایرانی از خدمات کتابخانه رضایت بیشتری دارند. در مجموع رضایت دانشجویان از کلیه خدمات کتابخانه در حدود ۵۰٪ است. دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد ۱۳٪ مراجعان را تشکیل می دهند. ۱۵٪ دانشجویان خارجی و ۸۶٪ دانشجویان ایرانی در کتابخانه عضو هستند. تمایل به عضویت در دانشجویان خارجی کمتر از ایرانی است. دانشجویان ایرانی برای بهره گیری از مجلات بیشتر با مراجعه

مستقیم به قفسه مجلات اینکار را انجام می دهند و دانشجویان خارجی با استفاده از نمایه و فهرست. به نظر دانشجویان موثرترین عامل در بهبود خدمات کتابخانه، افزایش کتابها و مجلات تخصصی مرتبط با رشته تخصصی آنها و سپس افزایش کتابدار متخصص است. کمبود نسخه های کتابهای پر استفاده و پایین بودن میزان ارتباط کتابها با رشته تحصیلی از زمره مشکلات اصلی مجموعه کتابها محسوب می شود. کتب لاتین موجود پاسخگوی نیازهای موجود نیست، مجلات فارسی و لاتین موجود از ارتباط پایینی با رشته های تخصصی برخوردار است. ۷۵٪ دانشجویان از نظام قفسه باز جانبداری کرده اند. تاثیر کتابخانه بر پیشرفت تحصیلی دانشجویان معادل ۴۹٪ است. افزایش کتابها و مجلات مرتبط با رشته های تحصیلی، آموزش استفاده کنندگان، استفاده بیشتر از کتابداران متخصص و توسعه فضا و تجهیزات کتابخانه از زمره پیشنهادات این پژوهش است (درودی، ۱۳۷۷).

فصل سوم:

یافته های پژوهش

الف - یافته ها و تجزیه و تحلیل آنها

۳-۱ بررسی متغیرها به کمک جداول توزیع فراوانی و نمودارهای هیستوگرام

به منظور شناخت کلی جامعه استفاده کنندگان کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران و توصیف کلی پاسخ های آنان به پرسشنامه پژوهش جداول و نمودارهای زیر تدوین و ارائه شده است.

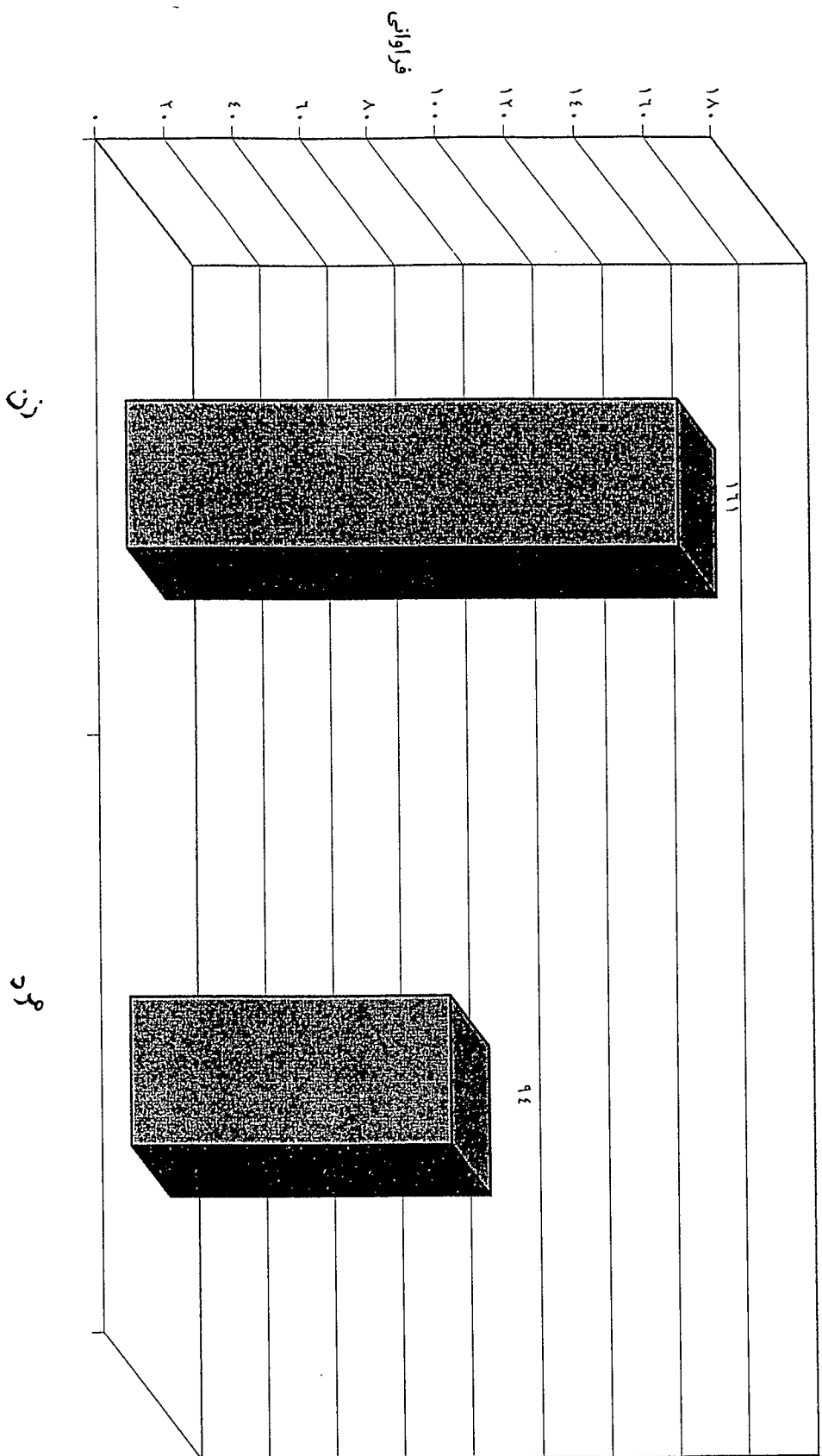
۳-۱-۱- اطلاعات مربوط به خصوصیات فردی استفاده کنندگان

جدول شماره ۱: توزیع فراوانی جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
زن	۱۶۱	۶۳/۱
مرد	۹۴	۳۶/۹
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

-جنسیت: همانگونه که در جدول شماره ۱ مشاهده می شود ۱۶۱ نفر از استفاده کنندگان زن و ۹۴ نفر از استفاده کنندگان خدمات کتابخانه مرکز را مردان تشکیل می دهند. یعنی ۶۳/۱٪ از استفاده کنندگان را زنان و ۳۶/۹٪ از جمعیت استفاده کنندگان را مردان تشکیل می دهند.

نمودار شماره ۱: توزیع فراوانی جنسیت

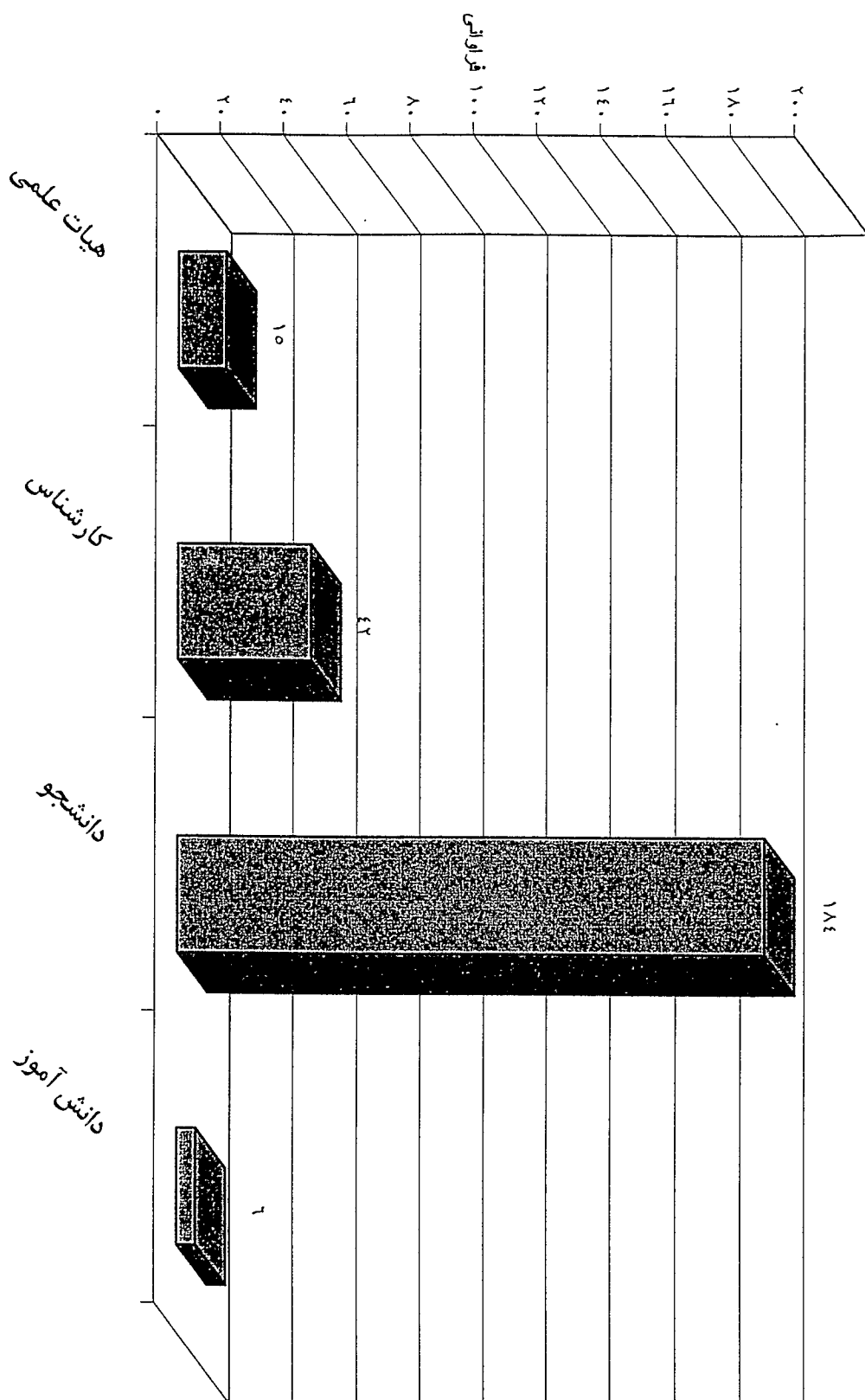


جدول شماره ۲: توزیع فراوانی نوع فعالیت استفاده کنندگان

نوع فعالیت	فراوانی	درصد
هیات علمی	۱۵	۵/۹
کارشناس	۴۲	۱۶/۵
دانشجو	۱۸۴	۷۲/۲
دانش آموز	۶	۲/۴
بی جواب	۸	۳/۱
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- نوع فعالیت: با توجه به جدول شماره ۲ متوجه می شویم که بیشترین درصد استفاده کنندگان کتابخانه مرکز یعنی ۷۲/۲٪ را دانشجویان و کمترین میزان استفاده کنندگان را به ترتیب دانش آموزان با ۲/۴٪، اعضای هیات علمی با ۵/۹٪ و کارشناسان با ۱۶/۵٪ تشکیل داده اند.

نمودار شماره ۲: توزیع فراوانی نوع فعالیت استفاده کنندگان

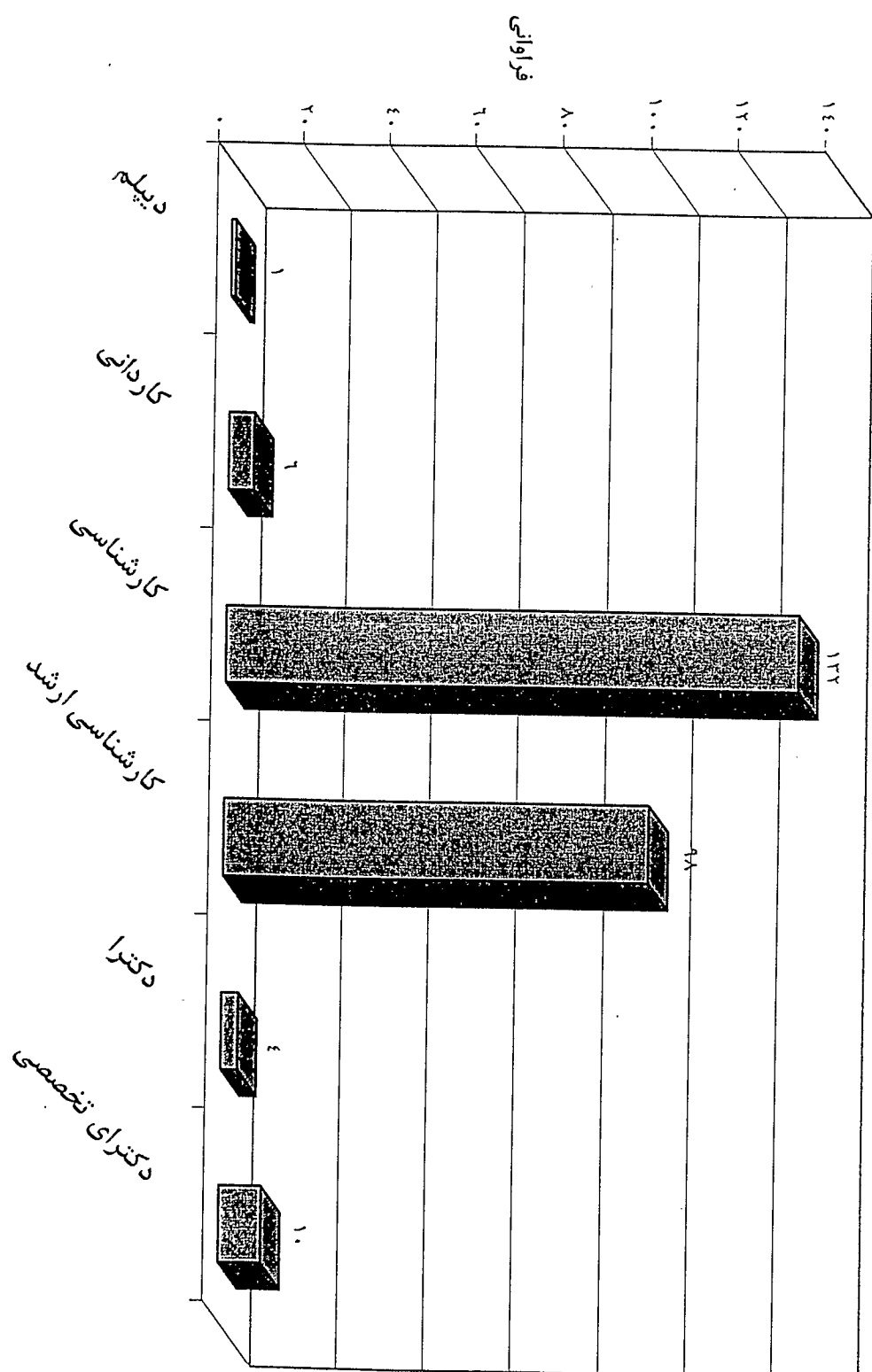


جدول شماره ۳: توزیع فراوانی مقطع تحصیلی

مقطع تحصیلی	فراوانی	درصد
دیپلم	۱	۰/۴
کاردانی	۶	۲/۴
کارشناسی	۱۳۲	۵۱/۸
کارشناسی ارشد	۹۸	۳۸/۴
دکترا	۴	۱/۶
دکترای تخصصی	۱۰	۳/۹
بی جواب	۴	۱/۶
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

-مقطع تحصیلی: از مشاهده جدول شماره ۳ که جهت مشخص نمودن مقطع تحصیلی استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه تدوین شده است درمی یابیم که، ۵۱/۸٪ از استفاده کنندگان در مقطع کارشناسی، ۳۸/۴٪ در مقطع کارشناسی ارشد، ۳/۹٪ در مقطع دکترای تخصصی، ۲/۴٪ در مقطع کاردانی و تنها ۱/۶٪ از استفاده کنندگان در مقطع دکترای حرفه ای مشغول به تحصیل می باشند. تعداد نسبتاً زیاد استفاده کنندگان مقطع کارشناسی می تواند به دلیل برآورده نشدن نیازهای اطلاعاتی دانشجویان این مقطع در بسیاری از مراکز پژوهشی باشد چرا که سایر مراکز از نظر استفاده و حتی ورود دانشجویان کارشناسی محدودیت هایی را در نظر می گیرند که این محدودیت ها به جهت رفاه حال این دسته از دانشجویان در مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران اعمال نمی شود.

نمودار شماره ۳: توزیع فراوانی مقطع تحصیلی

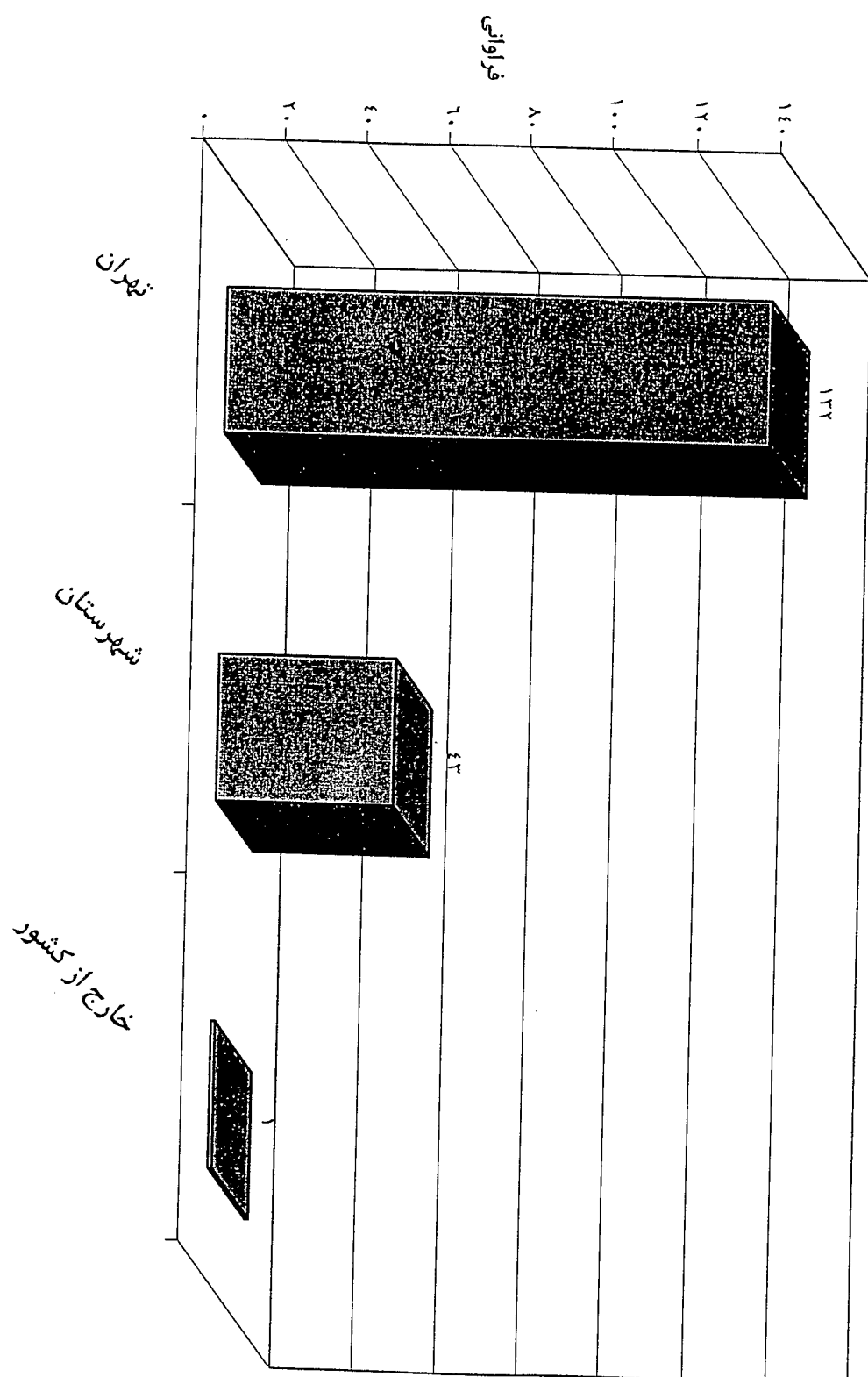


جدول شماره ۴: توزیع فراوانی دانشگاه محل تحصیل

دانشگاه محل تحصیل	فراوانی	درصد
تهران	۱۳۲	۵۱/۸
شهرستان	۴۳	۱۶/۹
خارج از کشور	۱	۰/۴
بی جواب	۷۹	۳۱
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

-دانشگاه محل تحصیل: بیشترین درصد استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز را شاغلین به تحصیل در تهران با ۵۱/۸٪ و بعد از آن شاغلین به تحصیل در شهرستان ها با ۱۶/۹٪ و در نهایت شاغلین به تحصیل در خارج از کشور با ۰/۴٪ تشکیل می دهند. از این آمار و ارقام می توان نتیجه گرفت که به دلیل بعد مسافت دانشجویان ساکن در شهرستان ها ترجیحاً نیازهای اطلاعاتی خود را از طریق کتابخانه دانشگاه خود و یا از طریق شبکه و استفاده از وب سایت مرکز بر آورده می نمایند.

نمودار شماره ۴: توزیع فراوانی دانشگاه محل تحصیل

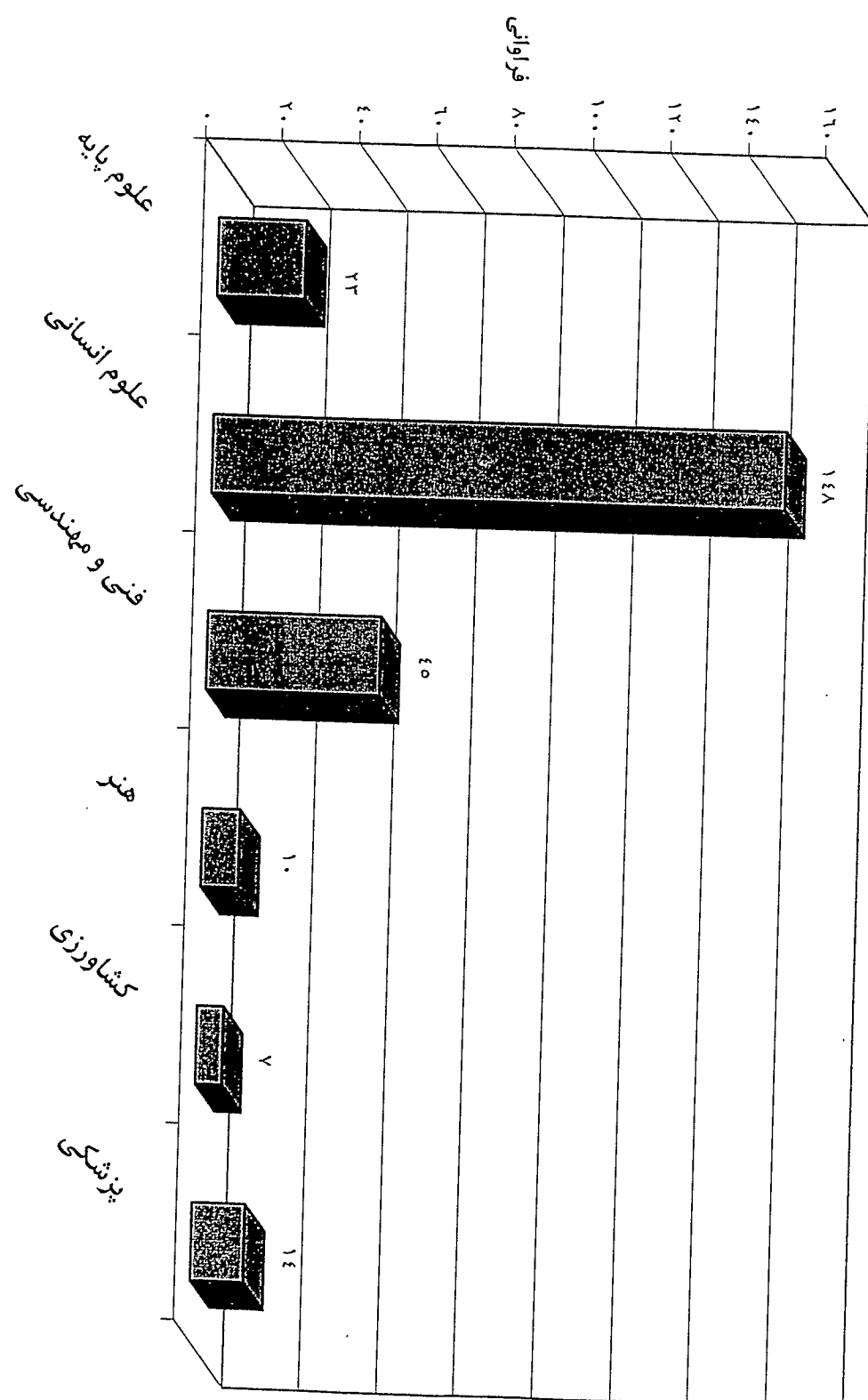


جدول شماره ۵: توزیع فراوانی گروه آموزشی

گروه آموزشی	فراوانی	درصد
علوم پایه	۲۳	۹
علوم انسانی	۱۴۸	۵۸
فنی و مهندسی	۴۵	۱۷/۶
هنر	۱۰	۳/۹
کشاورزی	۷	۲/۷
پزشکی	۱۴	۵/۵
بی جواب	۸	۳/۱
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

-گروه آموزشی: همانگونه که درجدول شماره ۵ مشاهده می کنید استفاده کنندگان گروه علوم انسانی با فراوانی ۱۴۸ نفر (۵۸٪) بیشترین تعداد مراجعه کنندگان را تشکیل می دهند و پس از آن به ترتیب رشته های فنی و مهندسی با ۱۷/۶٪، رشته های علوم پایه با ۹٪، رشته های پزشکی با ۵/۵٪، رشته های هنر با ۳/۹٪ و بالاخره رشته های کشاورزی با ۲/۷٪ کمترین میزان مراجعه را دارند.

نمودار شماره ۵: توزیع فراوانی گروه آموزشی

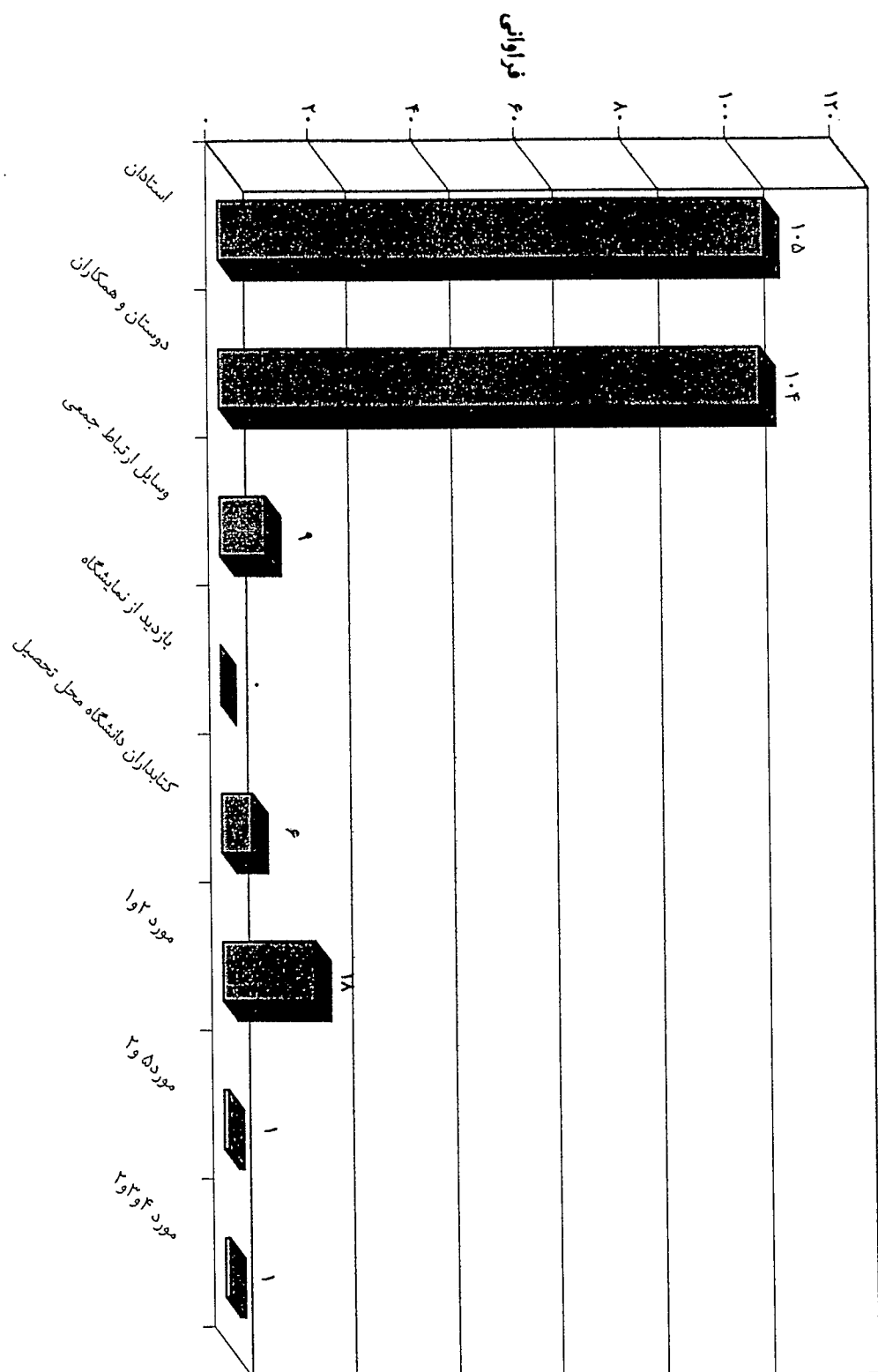


جدول شماره ۶: توزیع فراوانی چگونگی اطلاع از وجود کتابخانه مرکز

چگونگی اطلاع از وجود کتابخانه مرکز	فراوانی	درصد
از طریق استادان	۱۰۵	۴۱/۲
از طریق دوستان و همکاران	۱۰۴	۴۰/۸
از طریق وسایل ارتباط جمعی	۹	۳/۵
از طریق بازدید از نمایشگاه	۰	۰
توسط کتابداران دانشگاه محل تحصیل	۶	۲/۴
مورد اول و دوم	۱۸	۷/۱
مورد دوم و پنجم	۱	۰/۴
مورد دوم، سوم و چهارم	۱	۰/۴
بی جواب	۱۱	۴/۳
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- آگاهی از وجود کتابخانه مرکز: براساس مشاهده جدول فوق ۴۱/۲٪ از استفاده کنندگان از طریق اساتید، ۴۰/۸٪ از طریق دوستان و آشنایان، ۷/۱٪ از طریق اساتید و دوستان و آشنایان، ۳/۵٪ از طریق وسایل ارتباط جمعی، ۲/۴٪ از طریق کتابداران دانشگاه محل تحصیل، ۰/۴٪ از طریق دوستان، آشنایان، وسایل ارتباط جمعی و بازدید از نمایشگاه، و ۰/۴٪ از طریق دوستان و کتابداران دانشگاه محل تحصیل از ارائه خدمات کتابخانه مرکز آگاه شده اند. از نتایج موجود در جداول می-توان دریافت که نقش کتابداران و وسایل ارتباط جمعی در آگاه نمودن جمعیت استفاده کننده آنچنان که باید کارآمد نبوده است.

نمودار شماره ۶: توزیع فراوانی چگونگی اطلاع از وجود کتابخانه مرکز

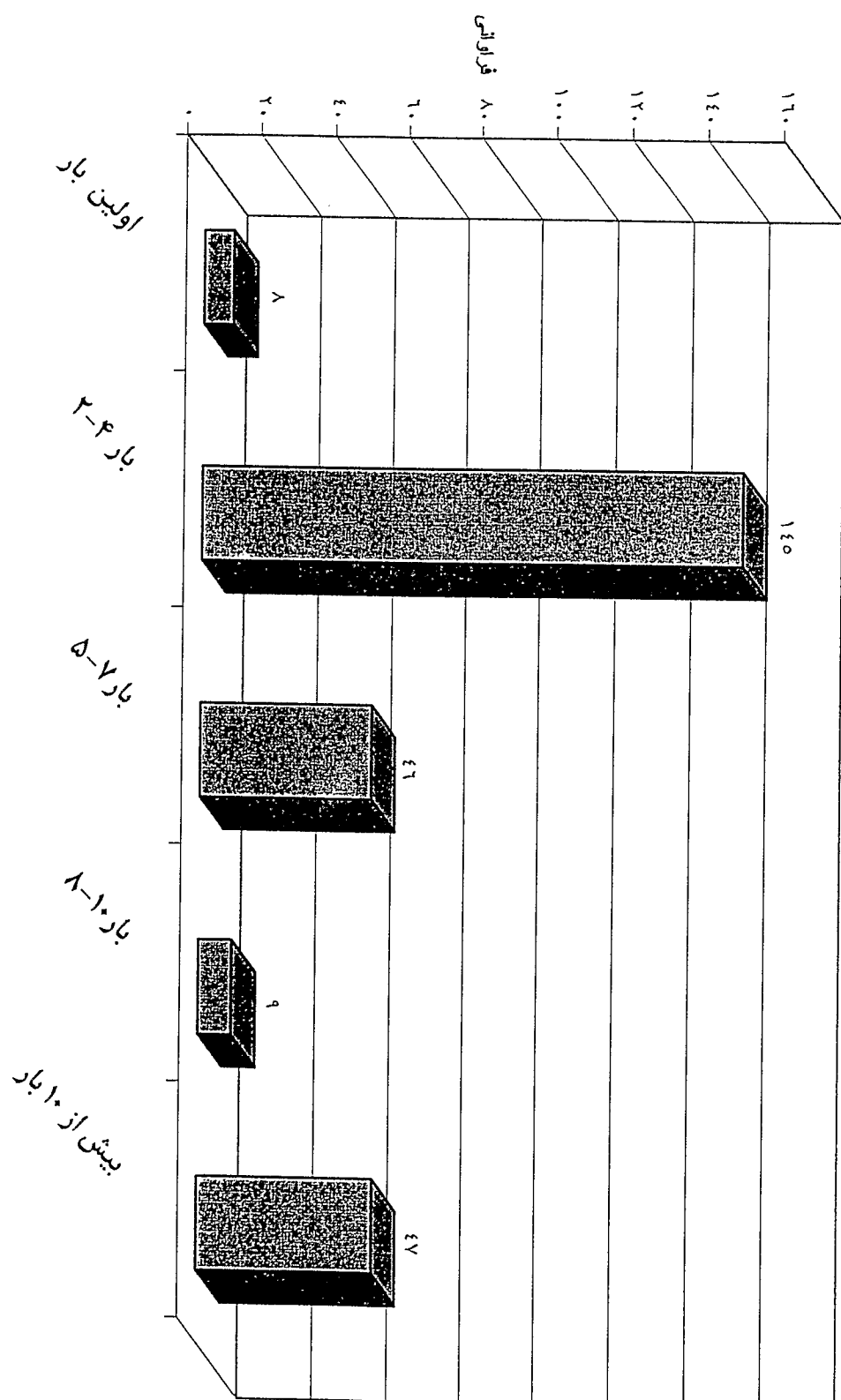


جدول شماره ۷: توزیع فراوانی تعداد دفعات مراجعه به کتابخانه مرکز

درصد	فراوانی	دفعات مراجعه
۳/۱	۸	اولین بار
۵۶/۹	۱۴۵	۲-۴ بار
۱۸	۴۶	۵-۷ بار
۳/۵	۹	۸-۱۰ بار
۱۸/۴	۴۷	بیش از ۱۰ بار
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

-تعداد دفعات مراجعه به کتابخانه: بر اساس جدول شماره ۷، ۵۶/۹٪ استفاده کنندگان بین ۲ تا ۴ بار، ۱۸/۴٪ بیش از ۱۰ بار، ۱۸٪ بین ۵ تا ۷ بار، ۳/۵٪ بین ۸ تا ۱۰ بار و ۳/۱٪ برای اولین بار از کتابخانه مرکز استفاده کرده اند.

نمودار شماره ۷: توزیع فراوانی تعداد دفعات مراجعه به کتابخانه مرکزی

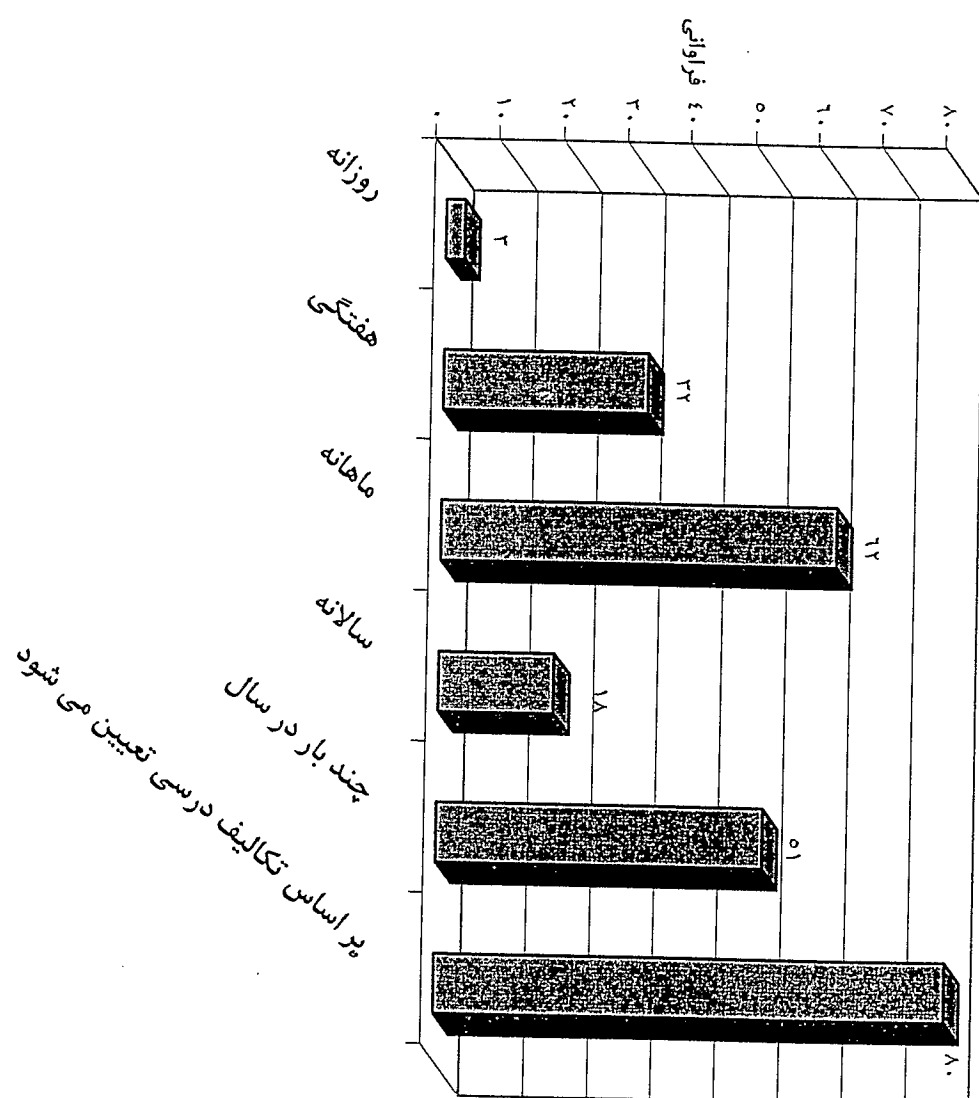


جدول شماره ۸: توزیع فراوانی فاصله زمانی مراجعه به کتابخانه

فاصله زمانی مراجعه به کتابخانه	فراوانی	درصد
روزانه	۳	۱/۲
هفتگی	۳۲	۱۲/۵
ماهانه	۶۲	۲۴/۳
سالانه	۱۸	۷/۱
چندبار در سال	۵۱	۲۰
براساس تکالیف درسی	۸۰	۳۱/۴
بی جواب	۹	۳/۵
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- فواصل زمانی مراجعات: بر اساس جدول شماره ۸، ۳۱/۴٪ از استفاده کنندگان خدمات کتابخانه مرکز بر اساس تکالیف درسی، ۲۴/۳٪ به طور ماهانه، ۲۰٪ چند بار در سال، ۱۲/۵٪ به طور هفتگی، ۷/۱٪ سالانه و ۱/۲٪ به طور روزانه از خدمات کتابخانه مرکز استفاده می کنند.

نمودار شماره ۸: توزیع فراوانی فاصله زمانی مراجعه به کتابخانه

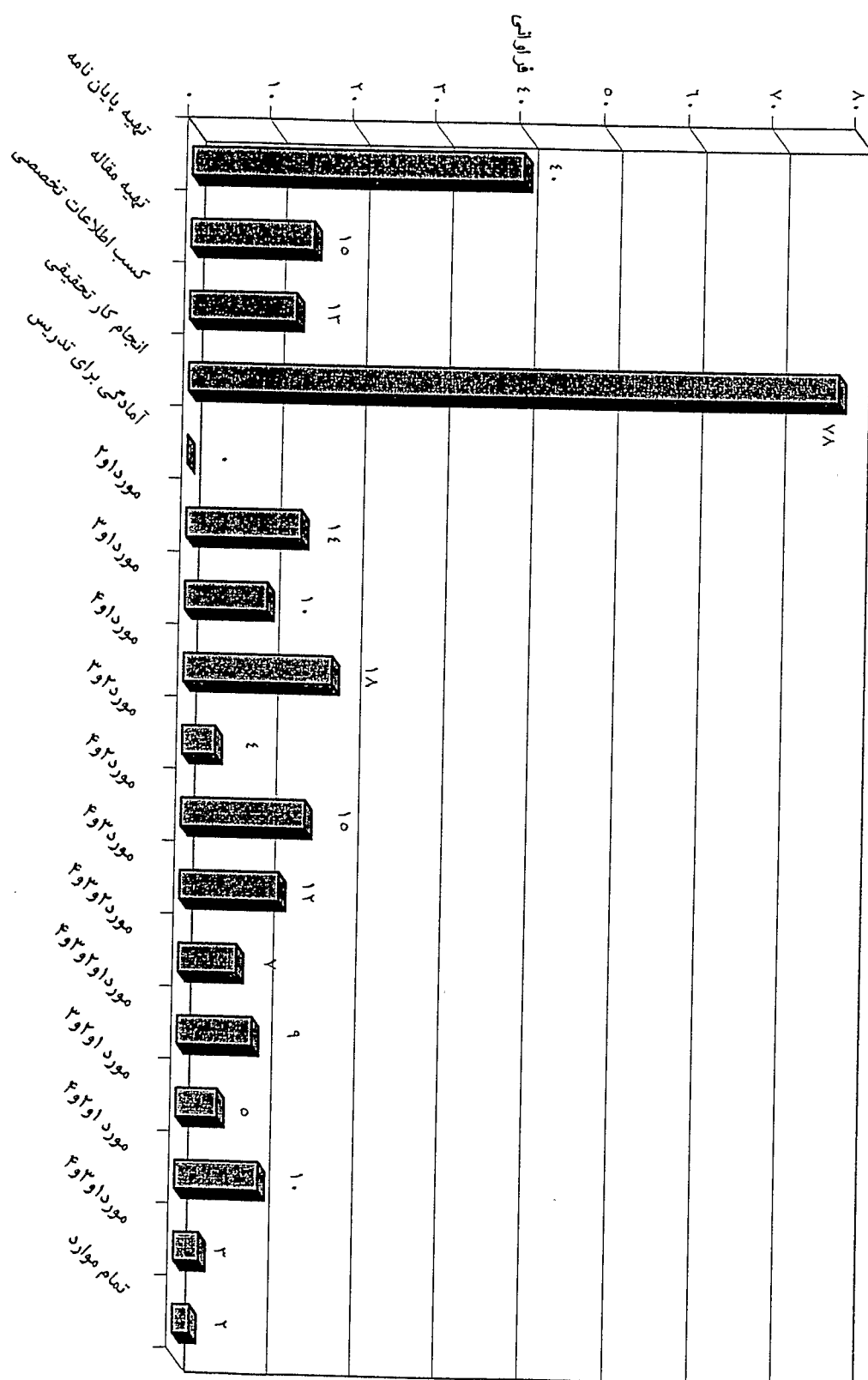


جدول شماره ۹: توزیع فراوانی هدف از مراجعه به کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

هدف از مراجعه به کتابخانه	فراوانی	درصد
تهیه پایان نامه	۴۰	۱۵/۷
تهیه مقاله	۱۵	۵/۹
کسب اطلاعات تخصصی	۱۳	۵/۱
انجام کار تحقیقی	۷۸	۳۰/۶
آمادگی برای تدریس	۰	۰
مورد ۱ و ۲	۱۴	۵/۵
مورد ۱ و ۳	۱۰	۳/۹
مورد ۱ و ۴	۱۸	۷/۱
مورد ۲ و ۳	۴	۱/۶
مورد ۲ و ۴	۱۵	۵/۹
مورد ۳ و ۴	۱۲	۴/۷
مورد ۲ و ۳ و ۴	۷	۲/۷
مورد ۱ و ۲ و ۳ و ۴	۹	۳/۵
مورد ۱ و ۲ و ۳	۵	۲
مورد ۱ و ۲ و ۴	۱۰	۳/۹
مورد ۱ و ۳ و ۴	۳	۱/۲
تمام موارد	۲	۰/۸
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

-هدف از مراجعه به کتابخانه مرکز: براساس جدول فوق ۳۰/۶٪ از استفاده کنندگان جهت انجام کارهای تحقیقاتی، ۱۵/۷٪ جهت تهیه و تدوین پایان نامه تحصیلی، ۷/۱٪ جهت تدوین پایان نامه و انجام کارهای تحقیقاتی، ۵/۹٪ جهت تهیه مقاله، ۵/۹٪ جهت تدوین مقاله و انجام کارهای تحقیقاتی، ۵/۵٪ جهت تدوین پایان نامه و مقاله، ۵/۱٪ جهت کسب اطلاعات تخصصی، ۴/۷٪ جهت کسب اطلاعات تخصصی و انجام کارهای تحقیقاتی، ۳/۹٪ جهت تدوین پایان نامه و کسب اطلاعات تخصصی، ۳/۹٪ جهت تدوین پایان نامه، مقاله و انجام کارهای تحقیقاتی، ۳/۵٪ جهت تدوین پایان نامه، مقاله، کسب اطلاعات تخصصی و انجام کارهای تحقیقاتی، ۲/۷٪ جهت تدوین مقاله، کسب اطلاعات تخصصی و انجام کارهای تحقیقاتی، ۲٪ جهت تدوین پایان نامه و مقاله و کسب اطلاعات تخصصی، ۱/۶٪ جهت تدوین مقاله و کسب اطلاعات تخصصی، ۱/۲٪ جهت تدوین پایان نامه، کسب اطلاعات تخصصی و انجام کارهای تحقیقاتی، ۰/۸٪ نیز جهت تدوین پایان نامه، مقاله، کسب اطلاعات تخصصی، انجام کارهای تحقیقاتی و آمادگی برای تدریس به کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران مراجعه نموده اند.

نمودار شماره ۹: توزیع فراوانی هدف از مراجعه به کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران



مرکز اطلاعات مدرک علمی ایران
 کمیته مدارک

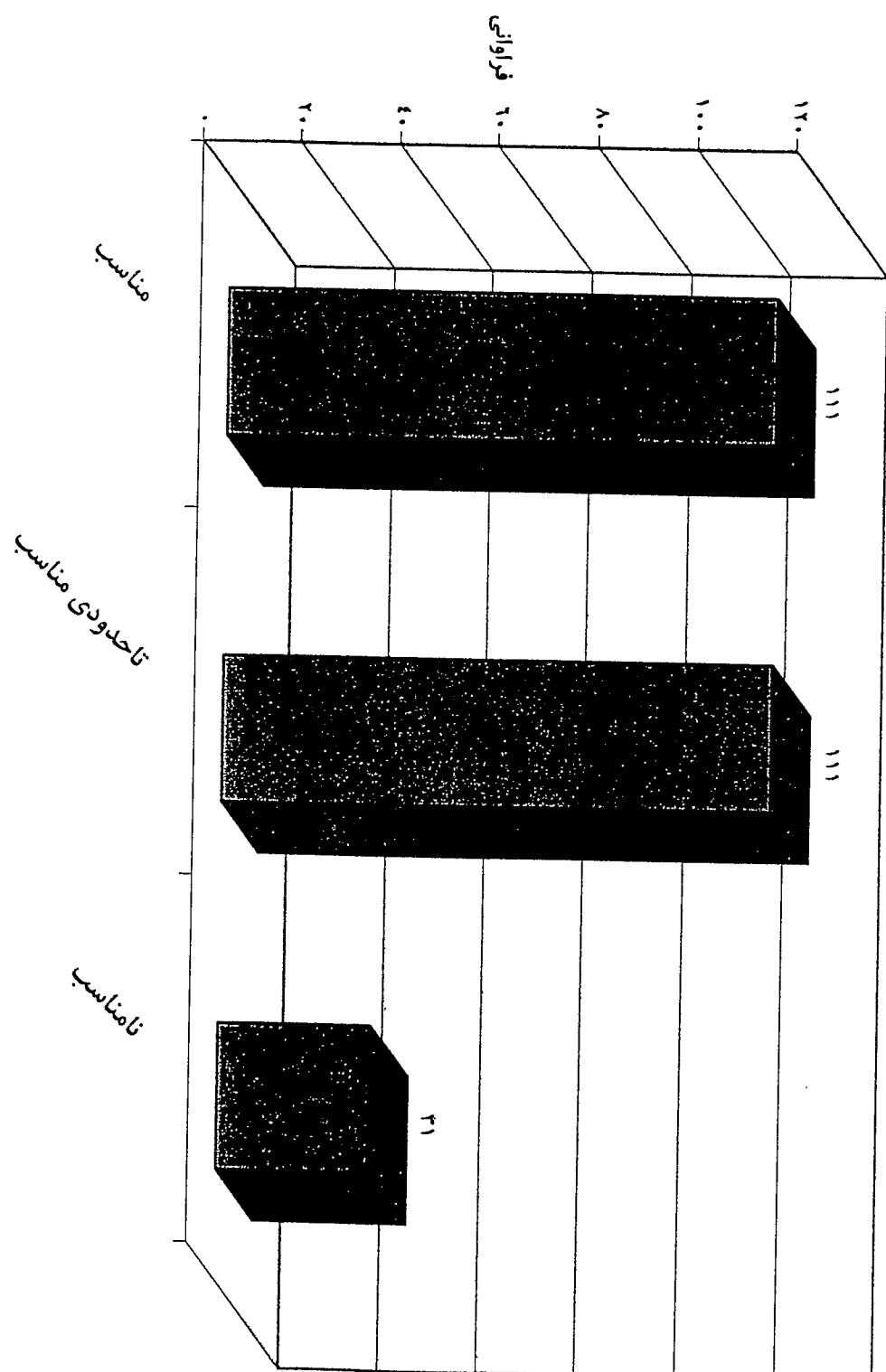
۳-۱-۲-رضایت از امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه

جدول شماره الف - ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از فضای فیزیکی کتابخانه

رضایت از فضای فیزیکی	فراوانی	درصد
مناسب	۱۱۱	۴۳/۵
تاحدودی مناسب	۱۱۱	۴۳/۵
نامناسب	۳۱	۱۲/۲
بی نظر	۰	۰
بی جواب	۲	۰/۸
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

-رضایت از فضای فیزیکی: بر اساس جدول شماره الف-۱۰، ۴۳/۵٪ از استفاده کنندگان فضای فیزیکی کتابخانه را مناسب، ۴۳/۵٪ از استفاده کنندگان فضای فیزیکی کتابخانه را تا-حدودی مناسب و ۱۲/۲٪ این فضا را نامناسب دانسته اند.

نمودار شماره الف - ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از فضای فیزیکی کتابخانه

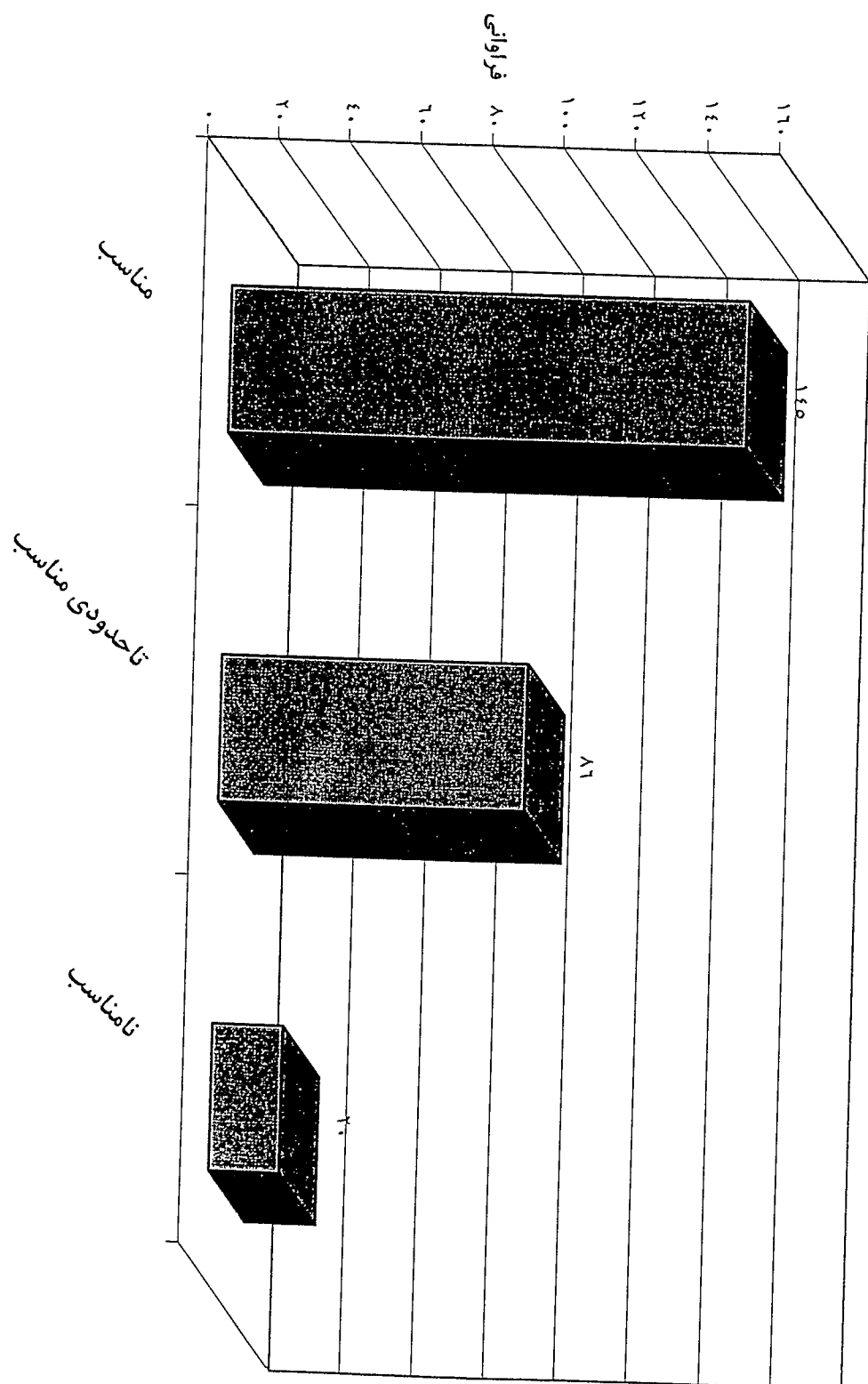


جدول شماره ب-۱۰: توزیع فراوانی رضایت از نور و روشنایی کتابخانه

رضایت از نور و روشنایی کتابخانه	فراوانی	درصد
مناسب	۱۴۵	۵۶/۹
تاحدودی مناسب	۸۶	۳۳/۷
نامناسب	۲۰	۷/۸
بی نظر	۱	۰/۴
بی جواب	۳	۱/۲
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

-رضایت از نور و روشنایی کتابخانه: بر اساس داده های جدول شماره ب-۱۰، ۵۶/۹٪ از استفاده کنندگان کتابخانه مرکز سیستم روشنایی کتابخانه را مناسب، ۳۳/۷٪ نور کتابخانه را تا-حدودی مناسب و ۷/۸٪ از استفاده کنندگان نور کتابخانه را نامناسب تشخیص داده اند.

نمودار شماره ب-۱۰: توزیع فراوانی رضایت از نور و روشنایی کتابخانه

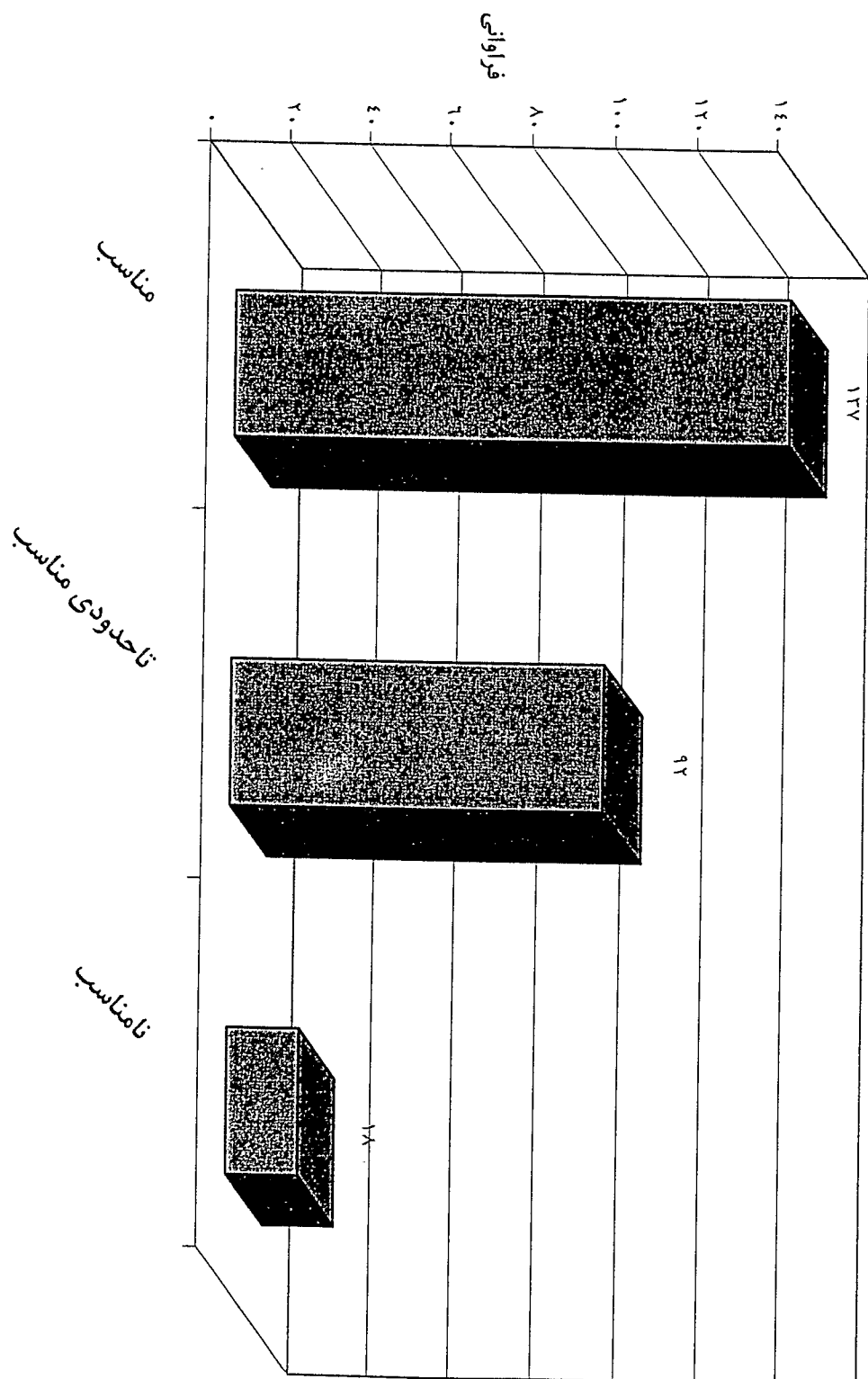


جدول شماره ج - ۱۰ : توزیع فراوانی رضایت از سیستم تهویه کتابخانه

رضایت از سیستم تهویه	فراوانی	درصد
مناسب	۱۳۷	۵۳/۷
تاحدودی مناسب	۹۲	۳۶/۱
نامناسب	۱۸	۷/۱
بی نظر	۱	۰/۴
بی جواب	۷	۲/۷
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

-رضایت از سیستم تهویه کتابخانه: بر اساس جدول فوق ۵۳/۷٪ پاسخ دهندگان سیستم تهویه را مناسب، ۳۶/۱٪ آن را تا حدودی مناسب و ۷/۱٪ پاسخ دهندگان آن را نامناسب تشخیص داده اند.

نمودار شماره ج- ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از سیستم تهویه کتابخانه

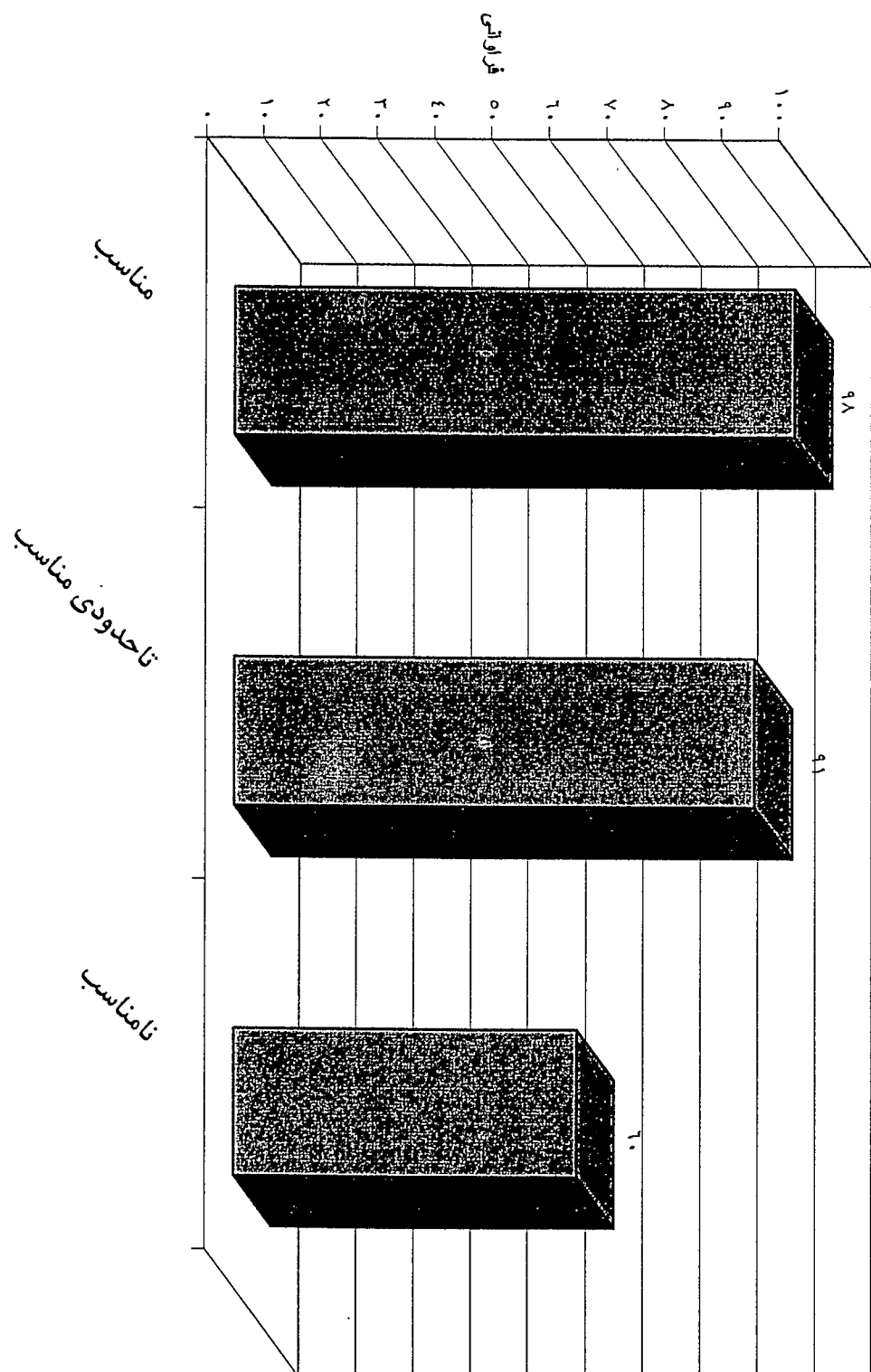


جدول شماره ۵- ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از کیفیت و کمیت میز و صندلی

رضایت از کیفیت و کمیت میز و صندلی های موجود در کتابخانه	فراوانی	درصد
مناسب	۹۸	۳۸/۴
تاحدودی مناسب	۹۱	۳۵/۷
نامناسب	۶۰	۲۳/۵
بی نظر	۲	۰/۸
بی جواب	۴	۱/۶
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- رضایت از کیفیت و کمیت میز و صندلی های موجود در کتابخانه: با توجه به جدول فوق ۴ / ۳۸٪ پاسخ دهندگان کیفیت و کمیت میز و صندلی های موجود در کتابخانه را مناسب، ۷ / ۳۵٪ آن را تا حدودی مناسب و ۵ / ۲۳٪ پاسخ دهندگان آن را نامناسب تشخیص داده اند.

نمودار شماره ۵- ۱۰ : توزیع فراوانی رضایت از کیفیت و کمیت میز و صندلی

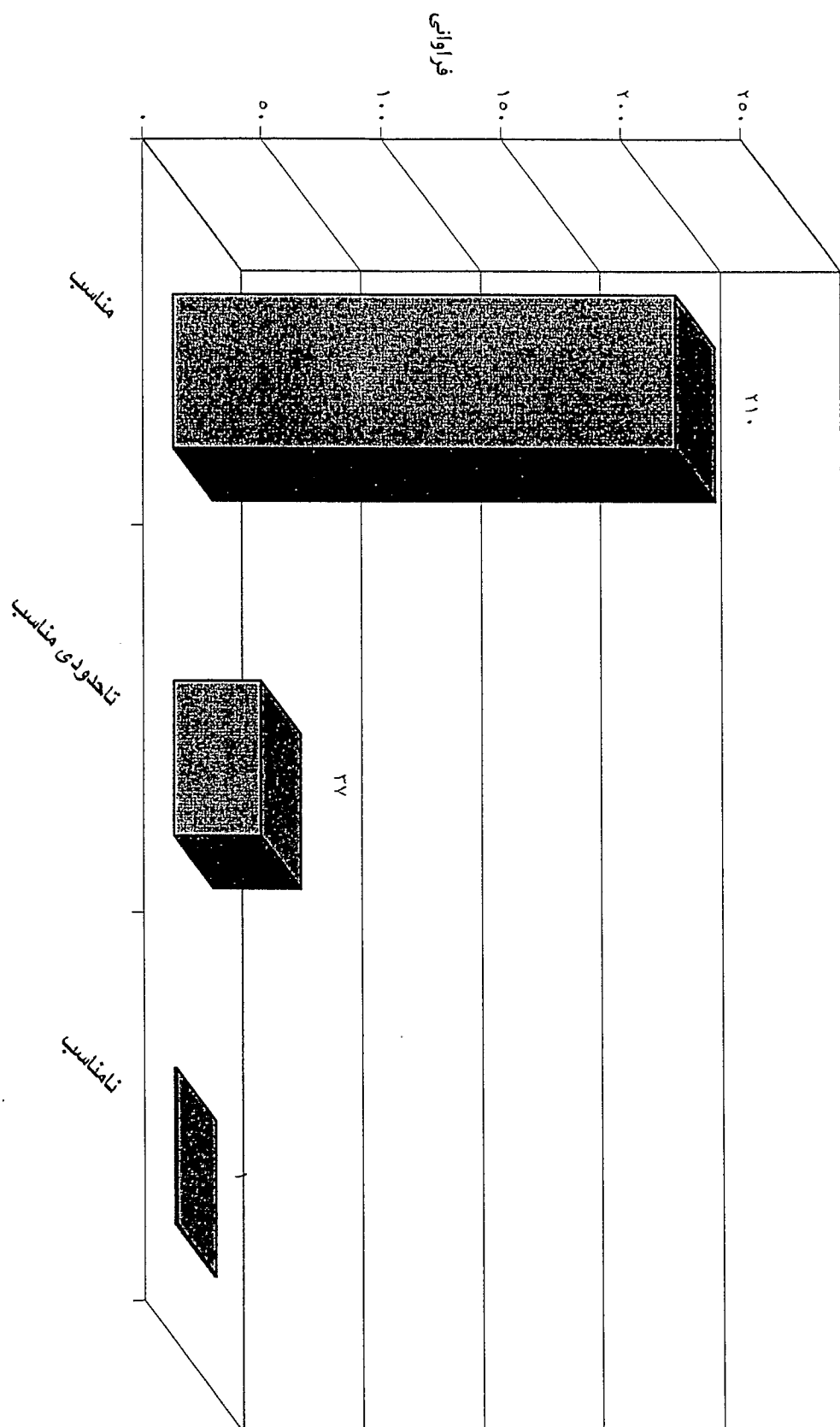


جدول شماره ه- ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از وضعیت بهداشت و نظافت کتابخانه

درصد	فراوانی	رضایت از وضعیت بهداشت و نظافت کتابخانه
۸۲/۴	۲۱۰	مناسب
۱۴/۵	۳۷	تاحدودی مناسب
۰/۴	۱	نامناسب
۱/۶	۴	بی نظر
۱/۲	۳	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- رضایت از وضعیت بهداشت و نظافت کتابخانه: با توجه به جدول فوق ۸۲/۴٪ پاسخ دهندگان وضعیت بهداشت و نظافت کتابخانه را مناسب، ۱۴/۵٪ آن را تا حدودی مناسب و ۰/۴٪ پاسخ دهندگان آن را نامناسب تشخیص داده اند.

نمودار شماره ۵-۱۰: توزیع فراوانی رضایت از وضعیت بهداشت و نظافت کتابخانه

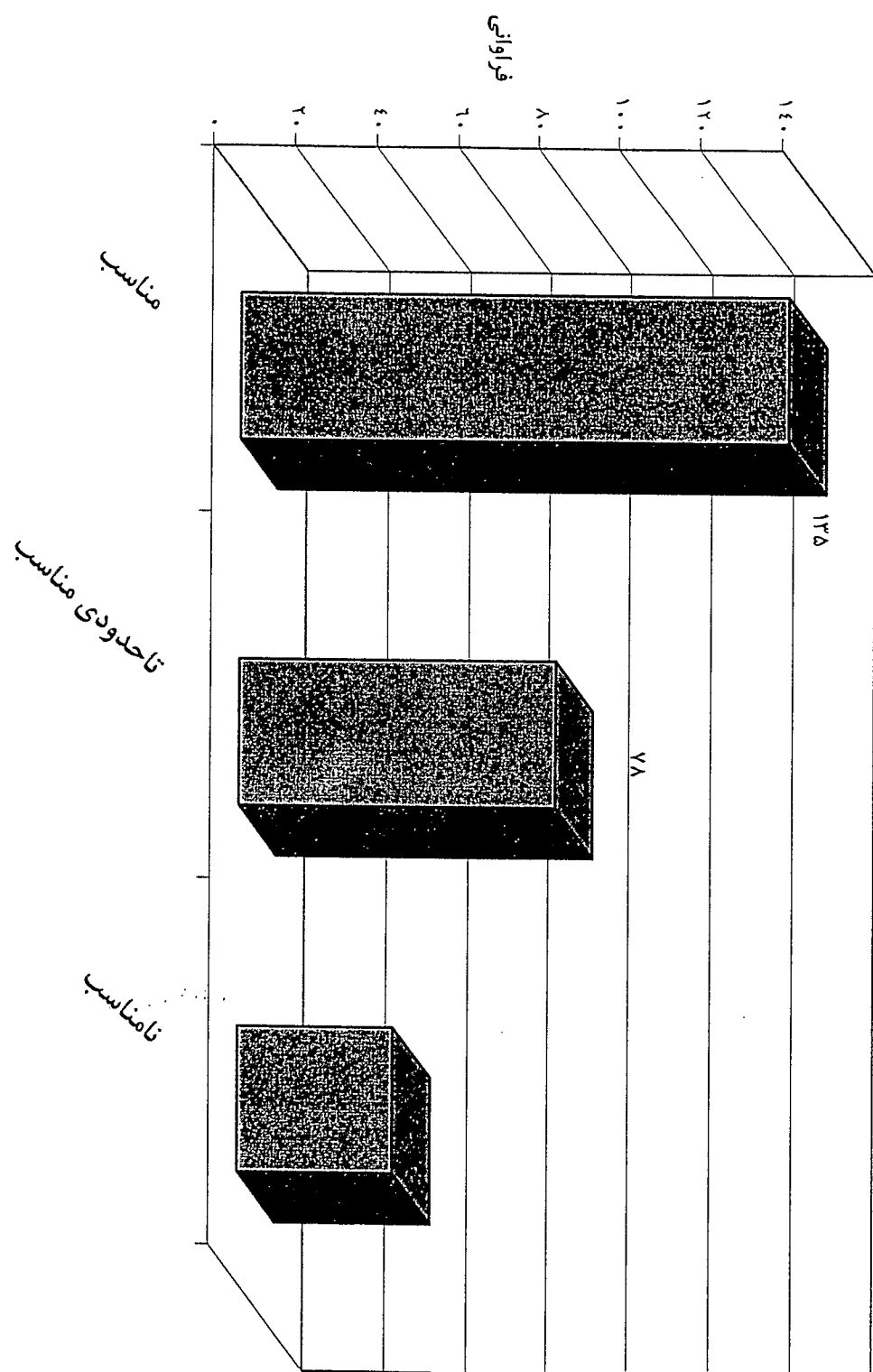


جدول شماره و- ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از سکوت و آرامش محیط کتابخانه

رضایت از سکوت و آرامش محیط کتابخانه	فراوانی	درصد
مناسب	۱۳۵	۵۲/۹
تاحدودی مناسب	۷۸	۳۰/۶
نامناسب	۳۸	۱۴/۹
بی نظر	۳	۱/۲
بی جواب	۱	۰/۴
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- رضایت از سکوت و آرامش محیط کتابخانه: با توجه به جدول فوق ۵۲/۹٪ پاسخ دهندگان سکوت و آرامش کتابخانه را مناسب، ۳۰/۶٪ آن را تا حدودی مناسب و ۱۴/۹٪ پاسخ دهندگان آن را نامناسب تشخیص داده اند.

نمودار شماره و - ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از سکونت و آرامش محیط کتابخانه

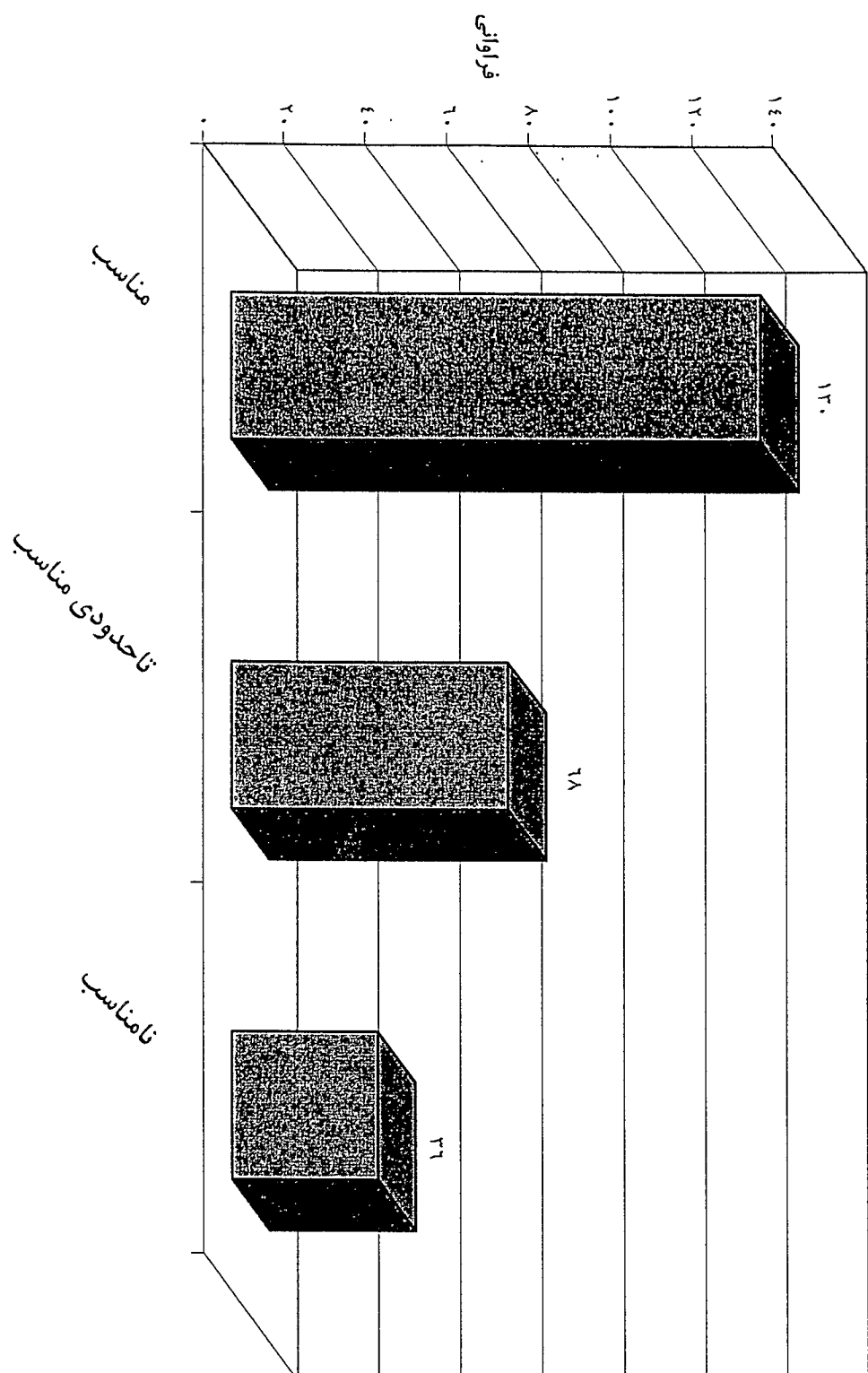


جدول شماره ز- ۱۰: توزیع فراوانی رضایت از ساعات کار کتابخانه

رضایت از ساعات کار کتابخانه	فراوانی	درصد
مناسب	۱۳۰	۵۱
تاحدودی مناسب	۶۸	۲۶/۷
نامناسب	۳۶	۱۴/۱
بی نظر	۱۳	۵/۱
بی جواب	۸	۳/۱
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- رضایت از ساعات کار کتابخانه: با توجه به جدول فوق ۵۱٪ پاسخ دهندگان ساعات کار کتابخانه را مناسب، ۲۶/۷٪ آن را تا حدودی مناسب و ۱۴/۱٪ پاسخ دهندگان آن را نامناسب تشخیص داده اند.

نمودار شماره ز-۱۰: توزیع فراوانی رضایت از ساعات کار کتابخانه



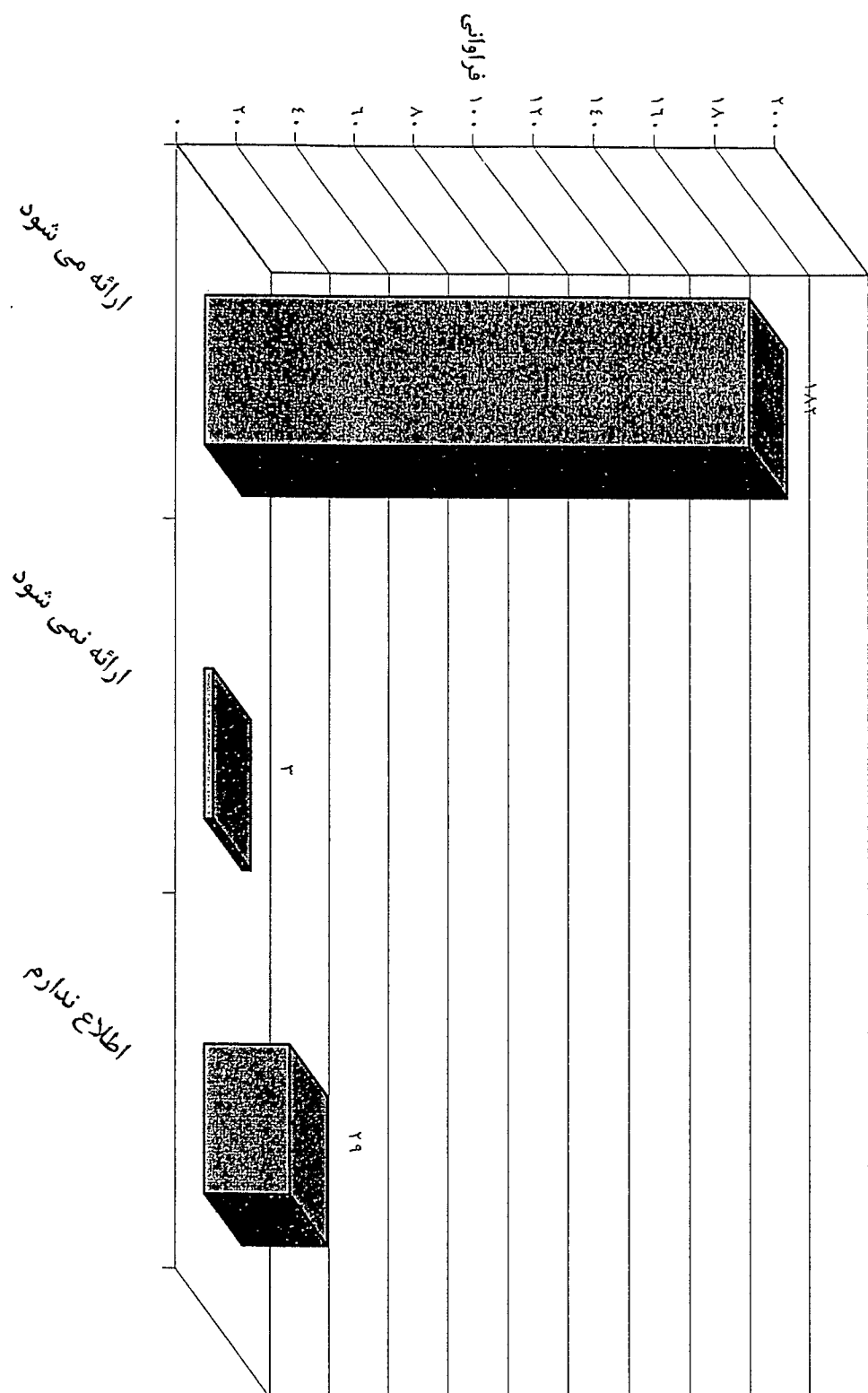
۳-۱-۳- آگاهی از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

جدول شماره ۱-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه‌های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز

درصد	فراوانی	آگاهی از جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه‌های تهیه شده در مرکز
۷۱/۴	۱۸۲	می شود
۱/۲	۳	نمی شود
۱۱/۴	۲۹	اطلاع ندارم
۱۶/۱	۴۱	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- آگاهی از جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه‌های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز: بر- اساس جدول شماره ۱-۱۱، ۷۱/۴٪ از پاسخ دهندگان از جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه‌های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز آگاهی دارند، ۱/۲٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۱۱/۴٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۱-۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه های اطلاعاتی
تهیه شده در مرکز

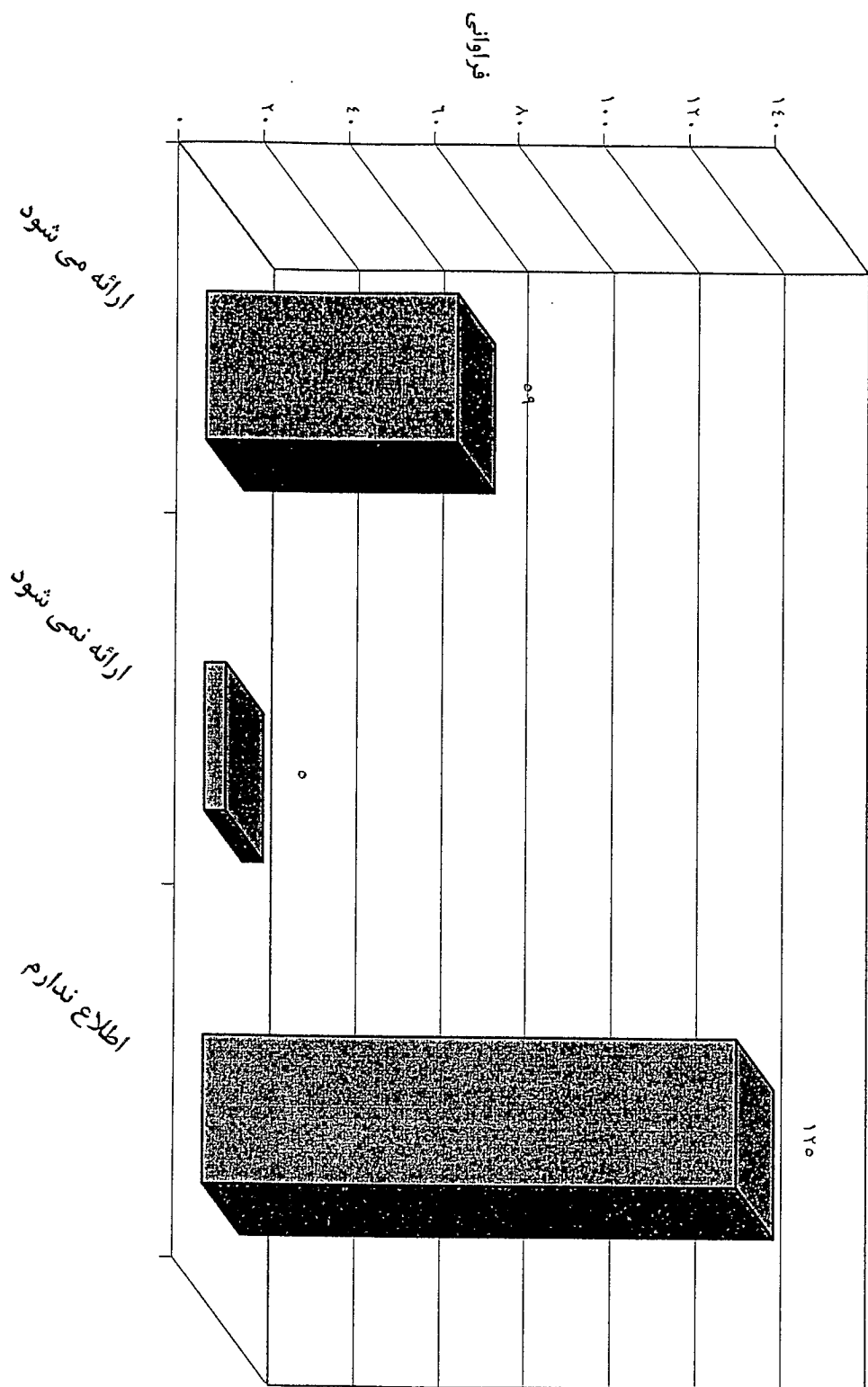


جدول شماره ۲-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات فارسی از سایر پایگاه های فارسی

درصد	فراوانی	آگاهی از جستجوی اطلاعات فارسی از سایر پایگاه های فارسی
۲۳/۱	۵۹	می شود
۲	۵	نمی شود
۴۹	۱۲۵	نمی دانم
۲۵/۹	۶۶	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- آگاهی از جستجوی اطلاعات فارسی از سایر پایگاه های فارسی: براساس جدول ۲-۱۱، ۲۳/۱٪ از پاسخ دهندگان از جستجوی اطلاعات فارسی از سایر پایگاه های اطلاعاتی نظیر کتابشناسی ملی آگاهی دارند، ۲٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۴۹٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۲-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات فارسی از سایر پایگاه های فارسی

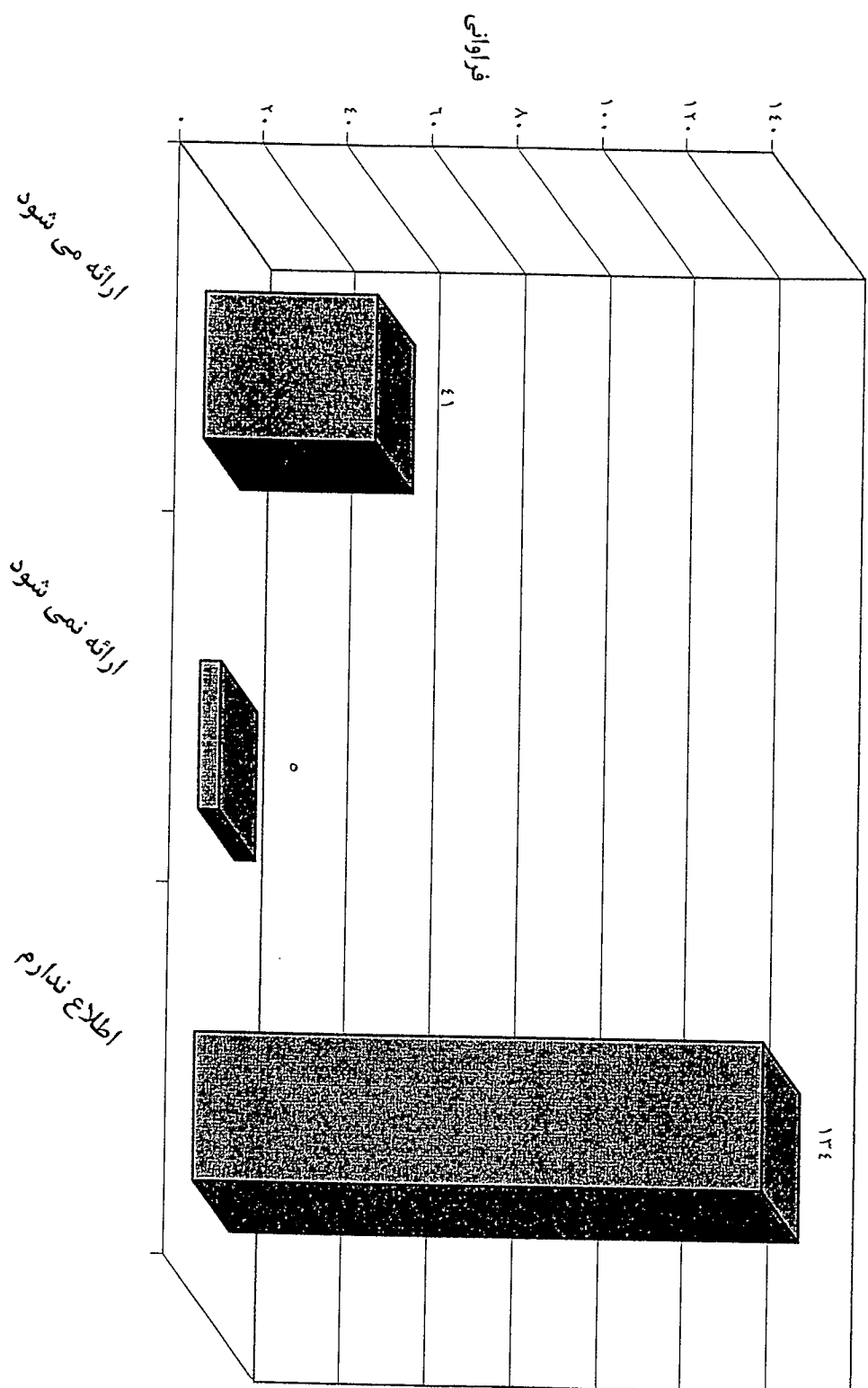


جدول شماره ۳-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق CD-ROM

آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق CD-ROM	فراوانی	درصد
می شود	۴۱	۱۶/۱
نمی شود	۵	۲
نمی دانم	۱۳۴	۵۲/۵
بی جواب	۷۵	۲۹/۴
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق CD-ROM: براساس جدول ۳-۱۱، ۱۶/۱٪ از پاسخ دهندگان از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق CD-ROM آگاهی دارند، ۲٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۵۲/۵٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۳-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق CD-ROM

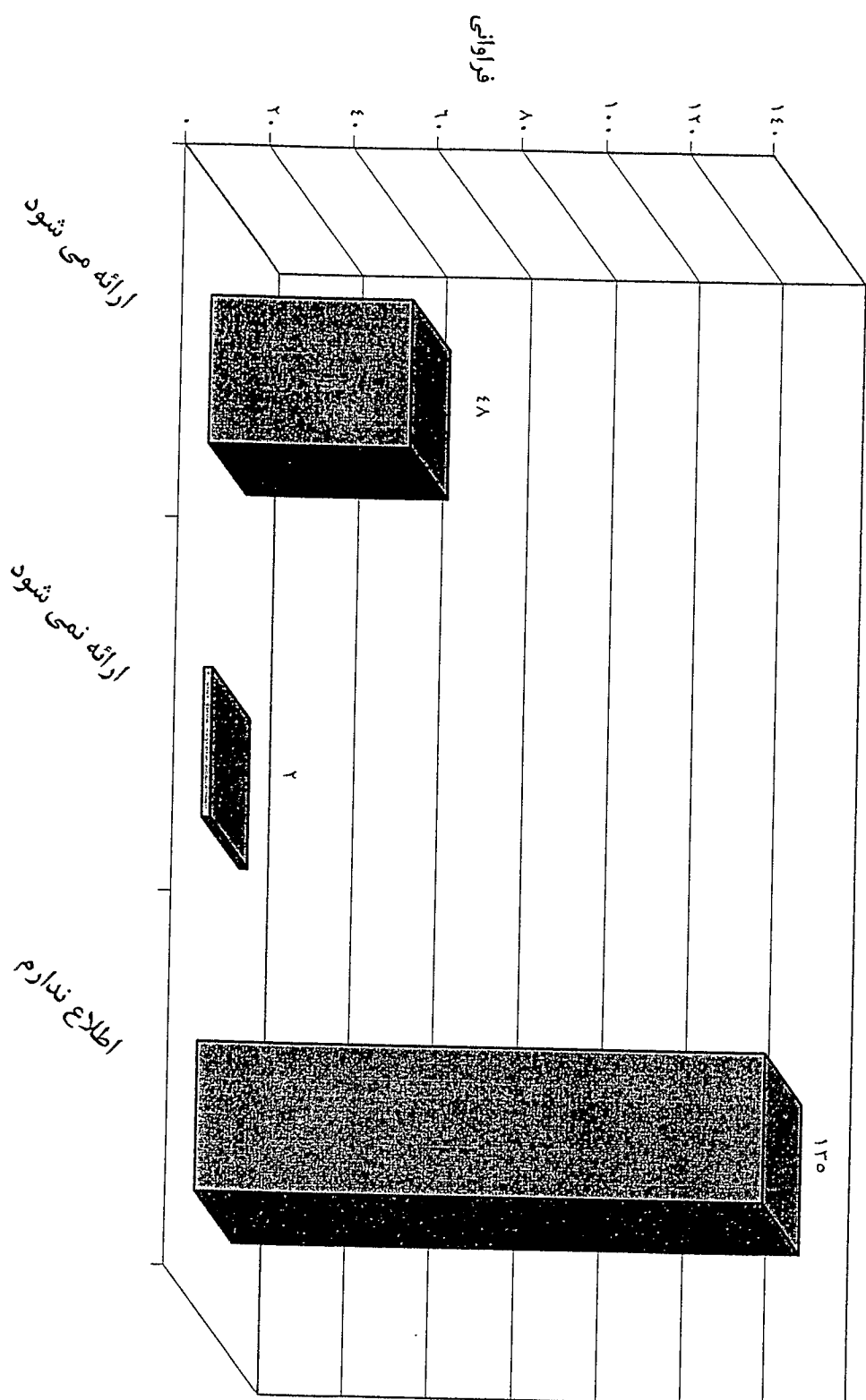


جدول شماره ۴-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق ROSE-NET

آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق ROSE-NET	فراوانی	درصد
می شود	۴۸	۱۸/۸
نمی شود	۲	۰/۸
نمی دانم	۱۳۵	۵۲/۹
بی جواب	۷۰	۲۷/۵
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق ROSE-NET: بر اساس جدول فوق ۱۸/۸٪ از پاسخ دهندگان از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق ROSE-NET آگاهی دارند، ۰/۸٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۵۲/۹٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۴-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق ROSE-NET

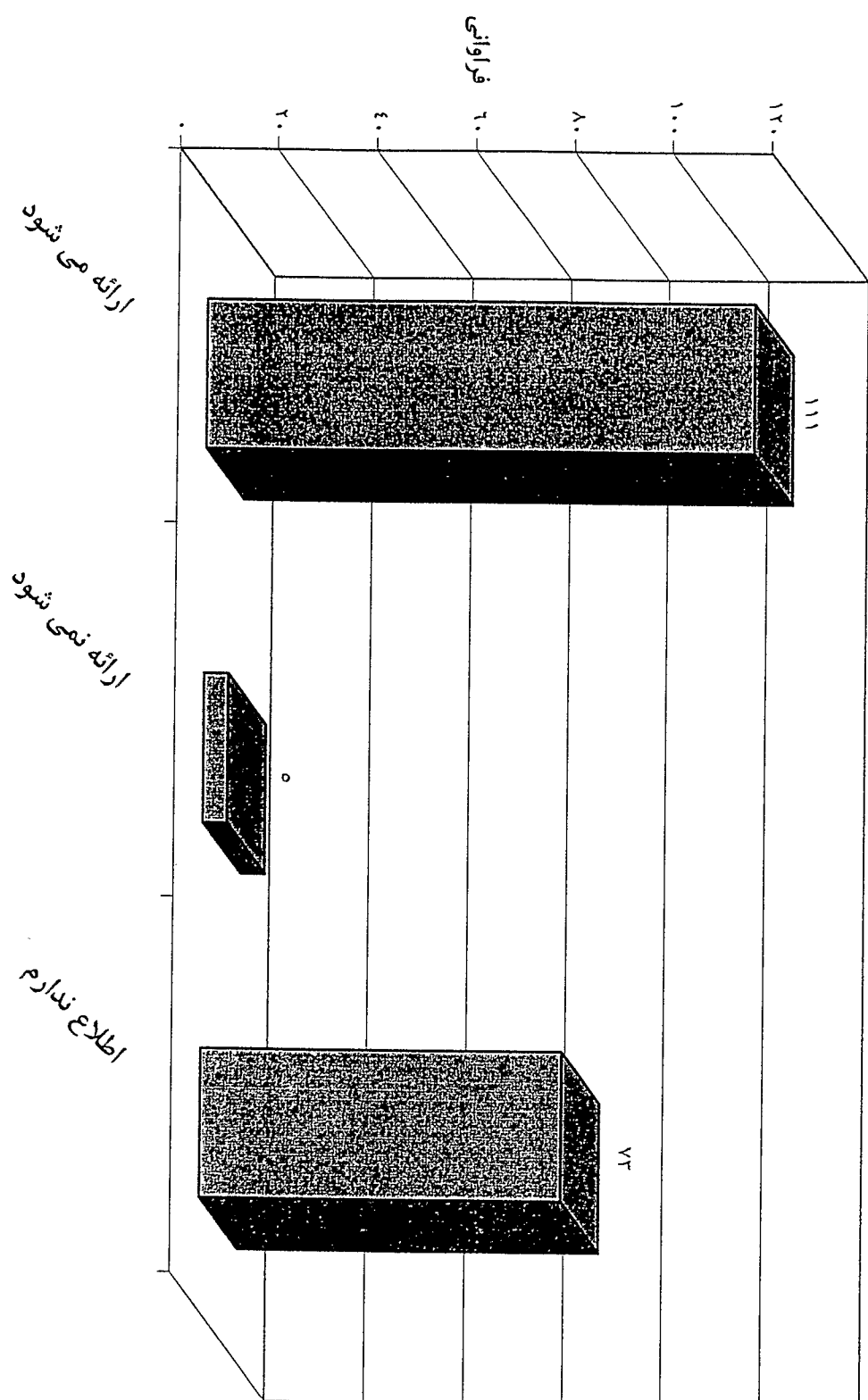


جدول شماره ۵-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق اینترنت

درصد	فراوانی	آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق اینترنت
۴۳/۵	۱۱۱	می شود
۲	۵	نمی شود
۲۸/۶	۷۳	نمی دانم
۲۵/۹	۶۶	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق اینترنت: براساس جدول ۵-۱۱، ۴۳/۵٪ پاسخ دهندگان از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق اینترنت آگاهی دارند، ۲٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۲۸/۶٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی-اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۵-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق اینترنت

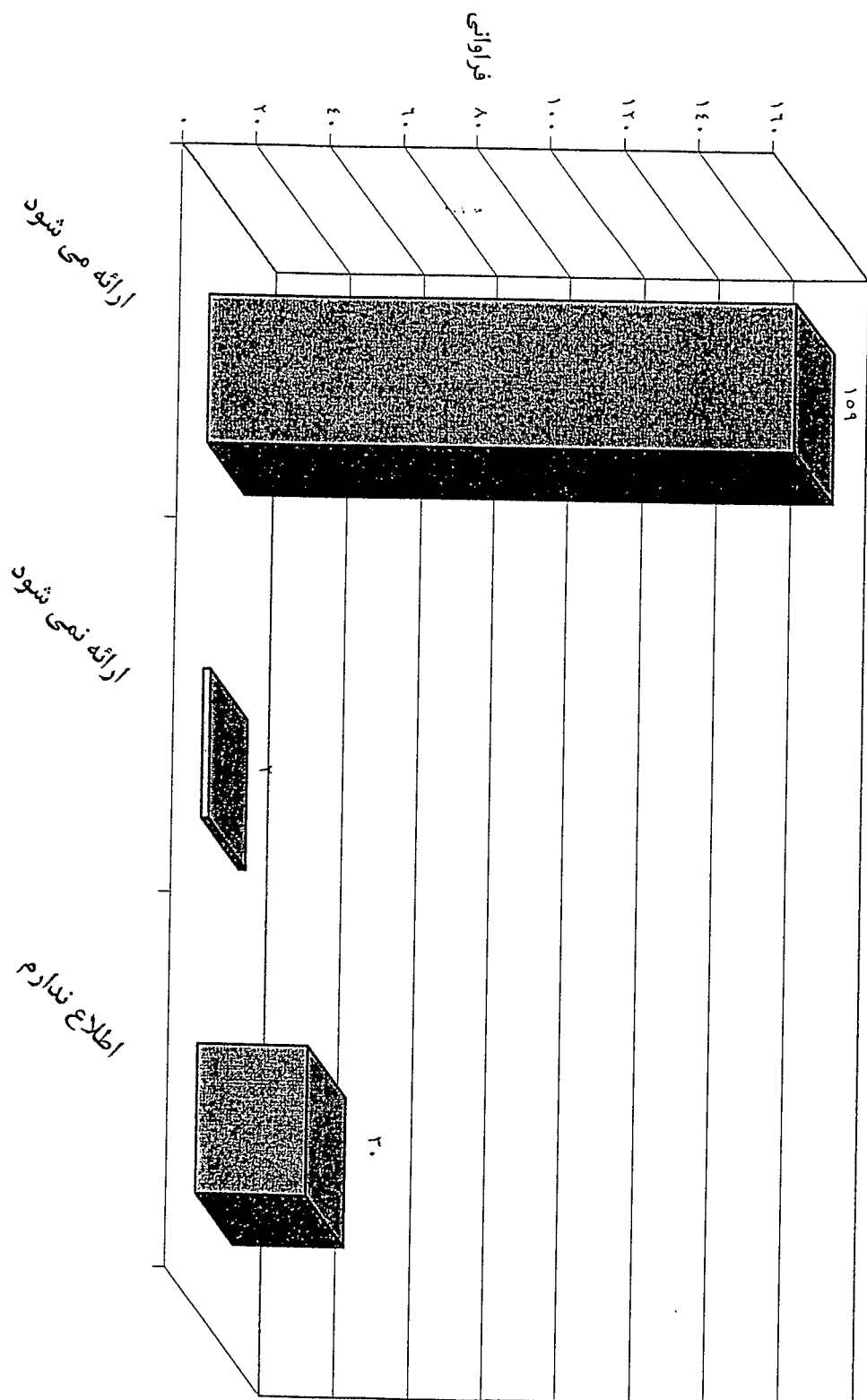


جدول شماره ۶-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان جستجوی اطلاعات با کمک کارشناس

آگاهی از امکان جستجوی اطلاعات با کمک کارشناس	فراوانی	درصد
می شود	۱۵۹	۶۲/۴
نمی شود	۲	۰/۸
نمی دانم	۳۰	۱۱/۸
بی جواب	۶۴	۲۵/۱
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- آگاهی از امکان جستجوی اطلاعات با کمک کارشناس: براساس جدول ۶-۱۱، ۶۲/۴٪ پاسخ دهندگان از امکان جستجوی اطلاعات با کمک کارشناس آگاهی دارند، ۸٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۱۱/۸٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۶-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان جستجوی اطلاعات با کمک کارشناس



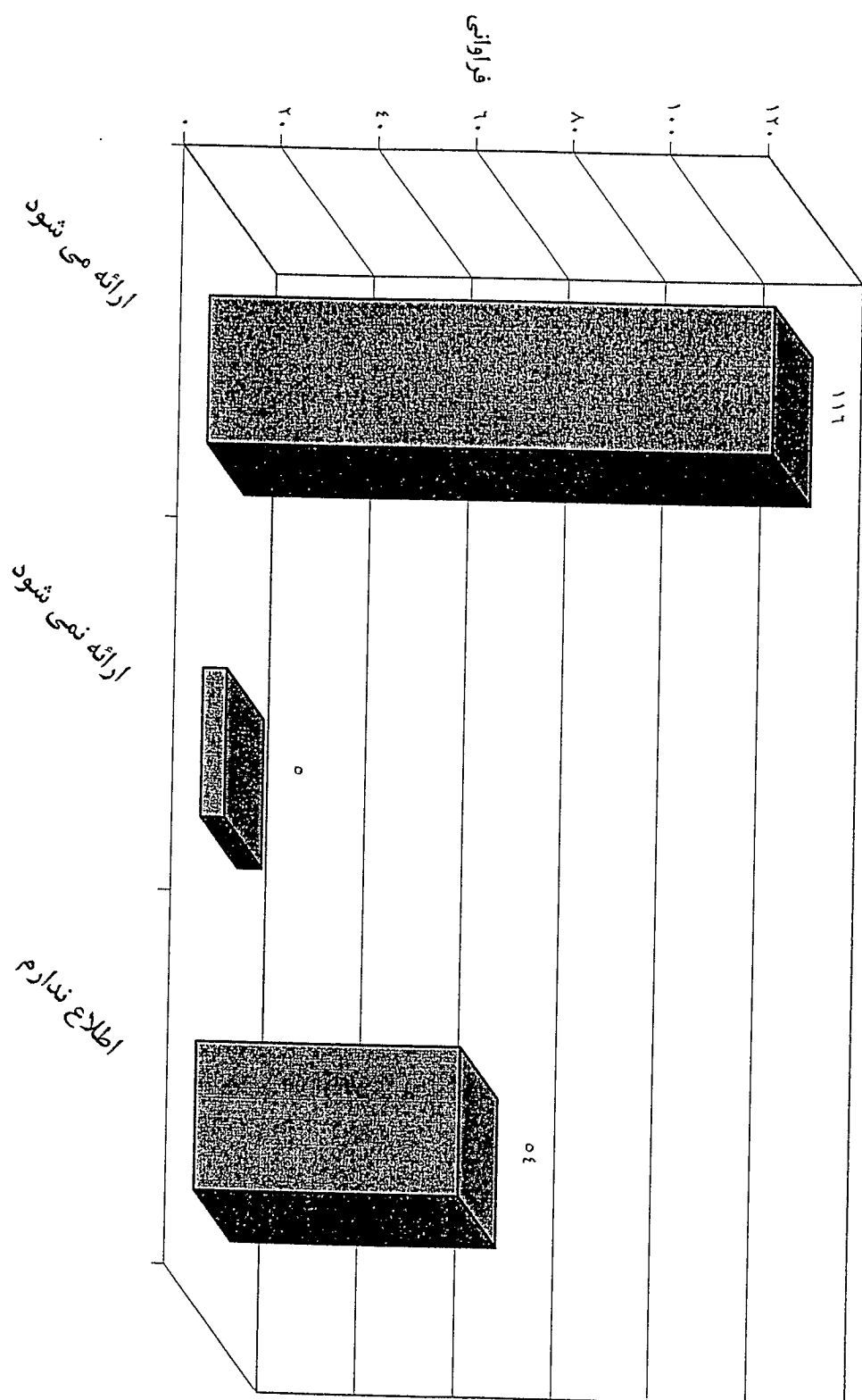
جدول شماره ۷-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان جستجوی اطلاعات بدون کمک کارشناس

درصد	فراوانی	آگاهی از امکان جستجوی اطلاعات بدون کمک کارشناس
۴۵/۵	۱۱۶	می شود
۲	۵	نمی شود
۲۱/۲	۵۴	نمی دانم
۳۱/۴	۸۰	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- آگاهی از امکان جستجوی اطلاعات بدون کمک کارشناس : بر اساس جدول ۷-۱۱،

۴۵/۵٪ پاسخ دهندگان از امکان جستجوی اطلاعات بدون کمک کارشناس آگاهی دارند، ۲٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۳۱/۴٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۷-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان جستجوی اطلاعات بدون کمک کارشناس



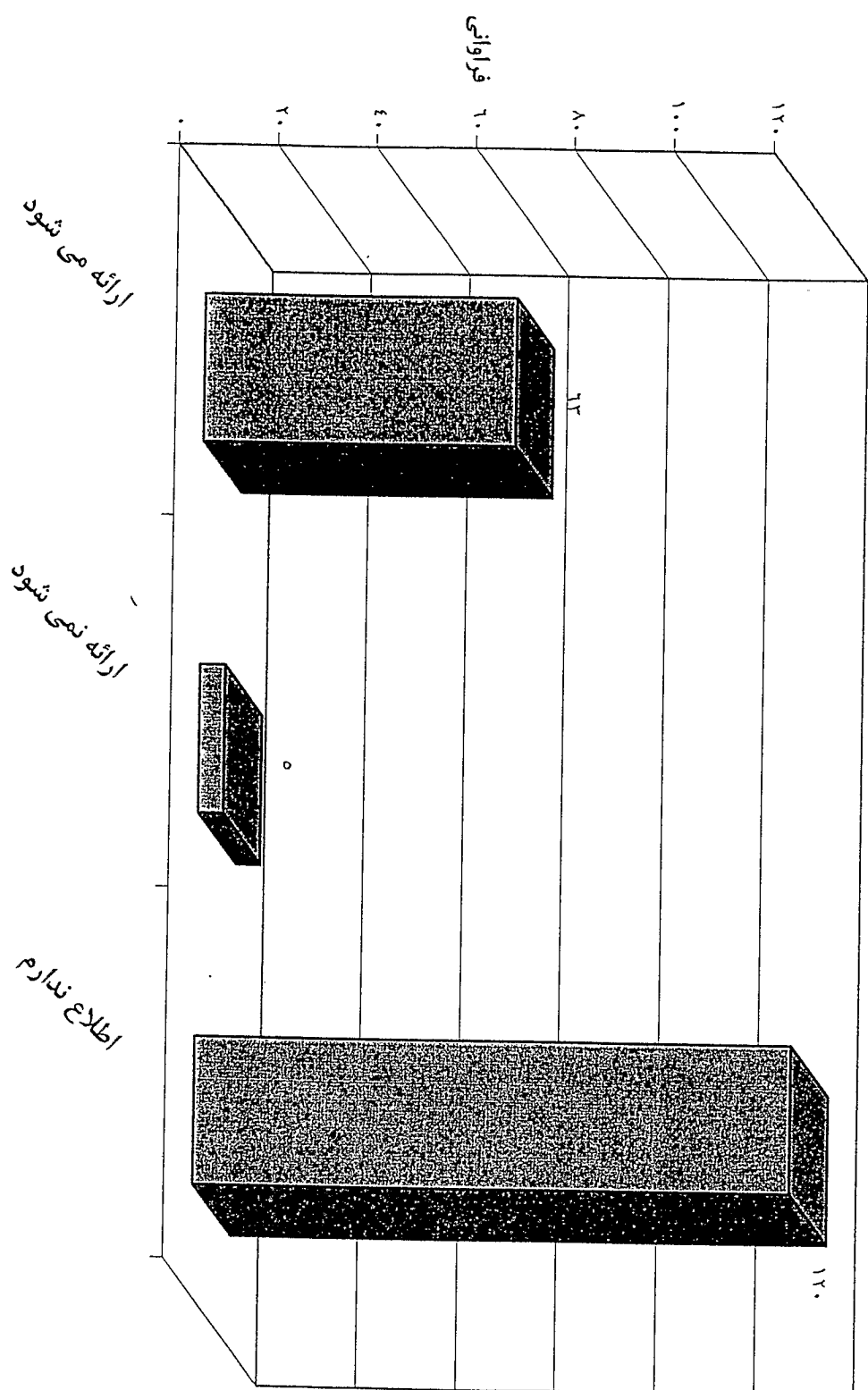
جدول شماره ۸-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان جستجو در پایگاه های اطلاعات داخلی
از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از خارج از مرکز

آگاهی از امکان جستجو در پایگاه های اطلاعات داخلی از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از خارج از مرکز	فراوانی	درصد
می شود	۶۳	۲۴/۷
نمی شود	۵	۲
نمی دانم	۱۲۰	۴۷/۱
بی جواب	۶۷	۲۶/۳
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- آگاهی از امکان جستجو در پایگاه های اطلاعات داخلی از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از خارج از مرکز: براساس جدول ۸-۱۱، ۲۴/۷٪ پاسخ دهندگان از امکان جستجو در پایگاه های داخلی از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از خارج از مرکز آگاهی دارند، ۲٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۴۷/۱٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

با توجه به این یافته ها باید اذعان داشت که هنوز تعداد بسیار زیادی از مراجعان مرکز نسبت به امکان دسترسی پیوسته به اطلاعات موجود در شبکه مرکز آگاه نمی باشند.

نمودار شماره ۸-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان جستجو در پایگاه های اطلاعات داخلی از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از خارج از مرکز

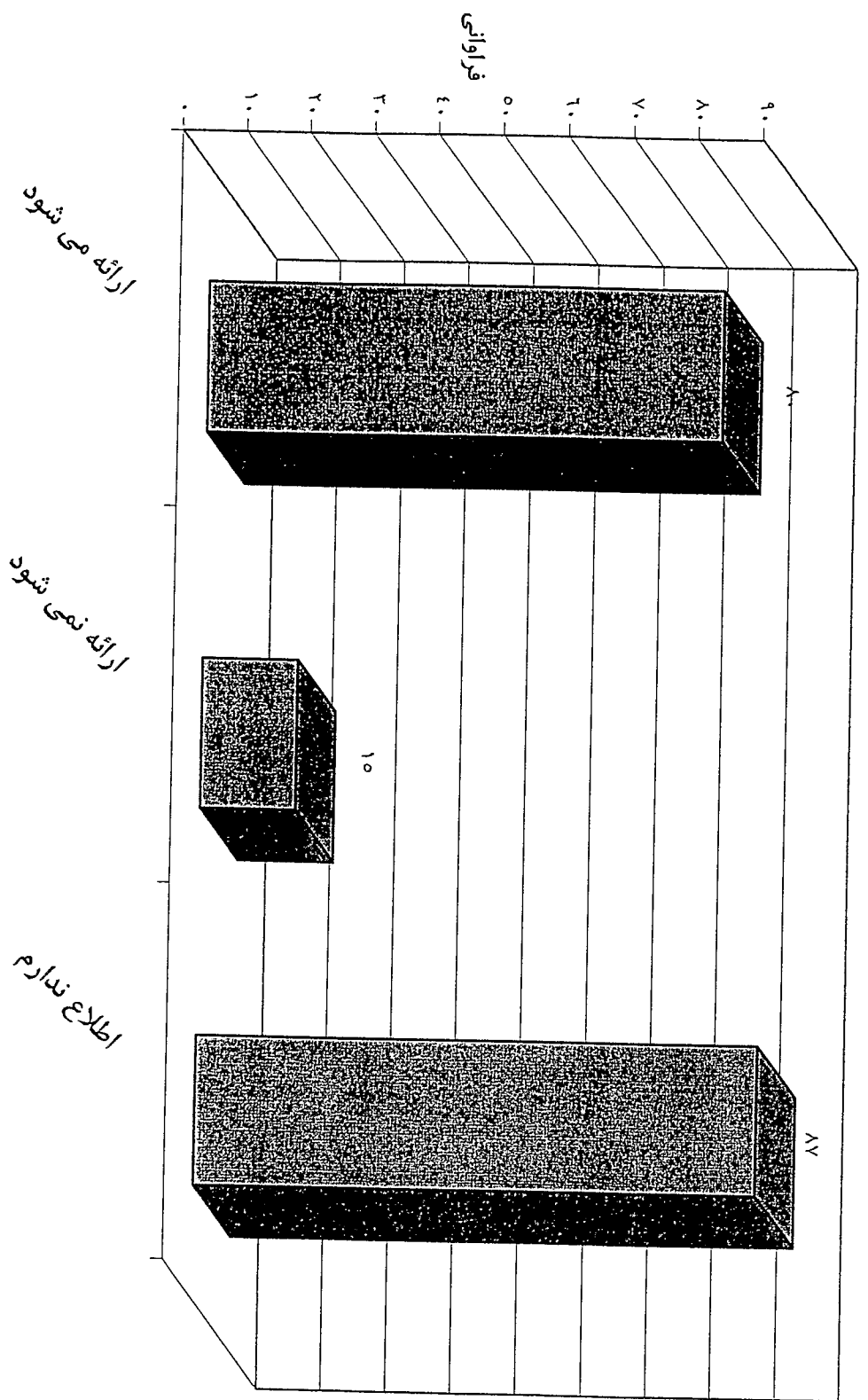


جدول شماره ۹-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از راهنمایی در مورد سایر مراکز اطلاع رسانی و معرفی سایت های اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق

درصد	فراوانی	آگاهی از راهنمایی در مورد سایر مراکز اطلاع رسانی و معرفی سایت های اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق
۳۱/۴	۸۰	می شود
۵/۹	۱۵	نمی شود
۳۴/۱	۸۷	نمی دانم
۲۸/۶	۷۳	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- آگاهی از راهنمایی در مورد سایر مراکز اطلاع رسانی و معرفی سایت های اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق: براساس جدول ۹-۱۱، ۳۱/۴٪ پاسخ دهندگان از امکان راهنمایی شدن در مورد سایر مراکز اطلاع رسانی و معرفی سایت های اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق توسط کارکنان آگاهی داشتند، ۵/۹٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۳۴/۱٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۹-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از راهنمایی در مورد سایر مراکز اطلاع رسانی و معرفی سایت های اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق

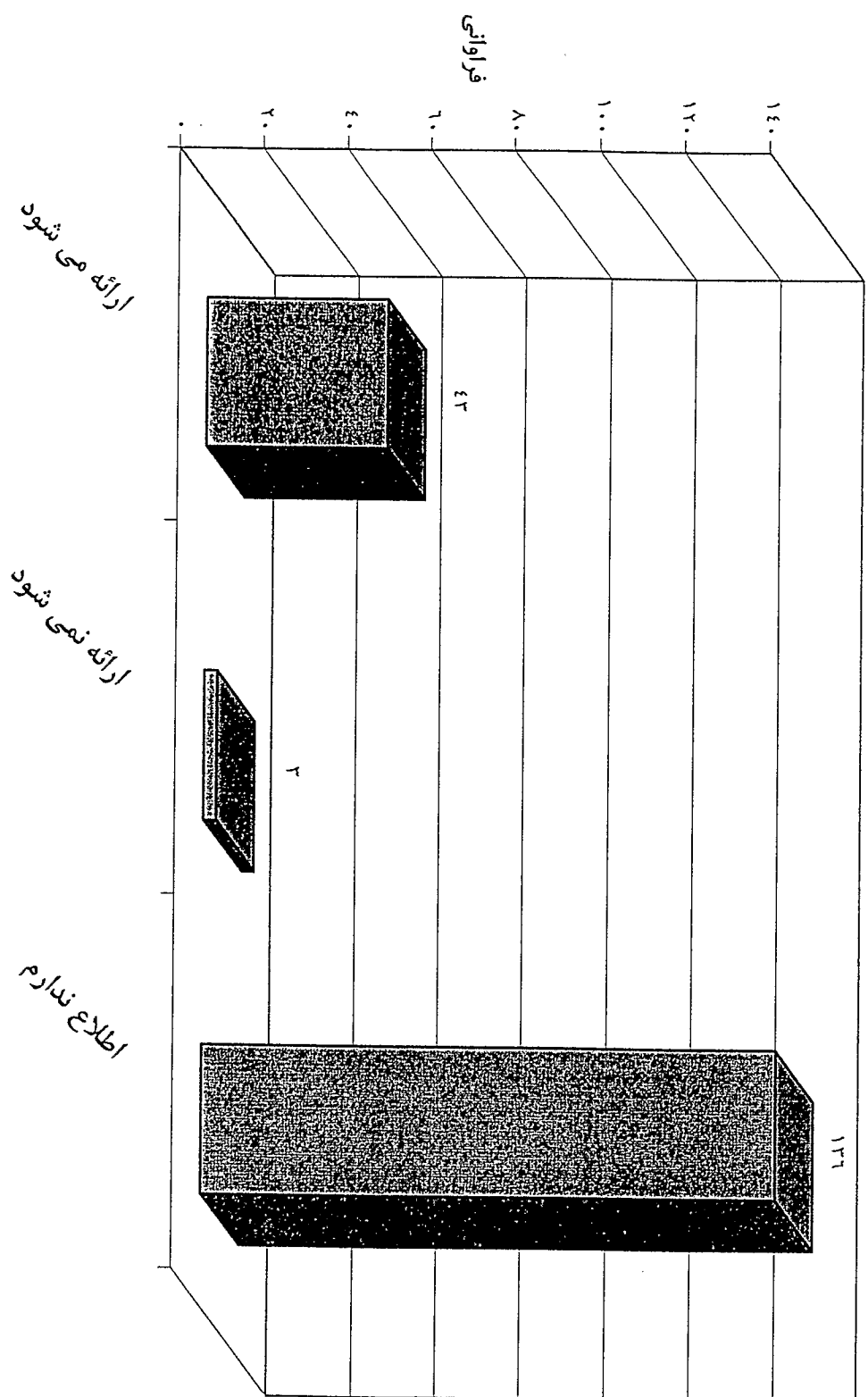


جدول شماره ۱۰-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین به صورت غیابی یا مکاتبه ای

درصد	فراوانی	آگاهی از امکان درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین به صورت غیابی یا مکاتبه ای
۱۶/۹	۴۳	می شود
۳	۳	نمی شود
۵۳/۳	۱۳۶	نمی دانم
۲۸/۶	۷۳	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- آگاهی از امکان درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین به صورت غیابی یا مکاتبه ای: براساس جدول ۱۰-۱۱، ۱۶/۹٪ پاسخ دهندگان از امکان درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین به صورت غیابی یا مکاتبه ای کارکنان آگاهی داشتند، ۳٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۵۳/۳٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۱۰-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین به صورت
غیابی یا مکتبه ای



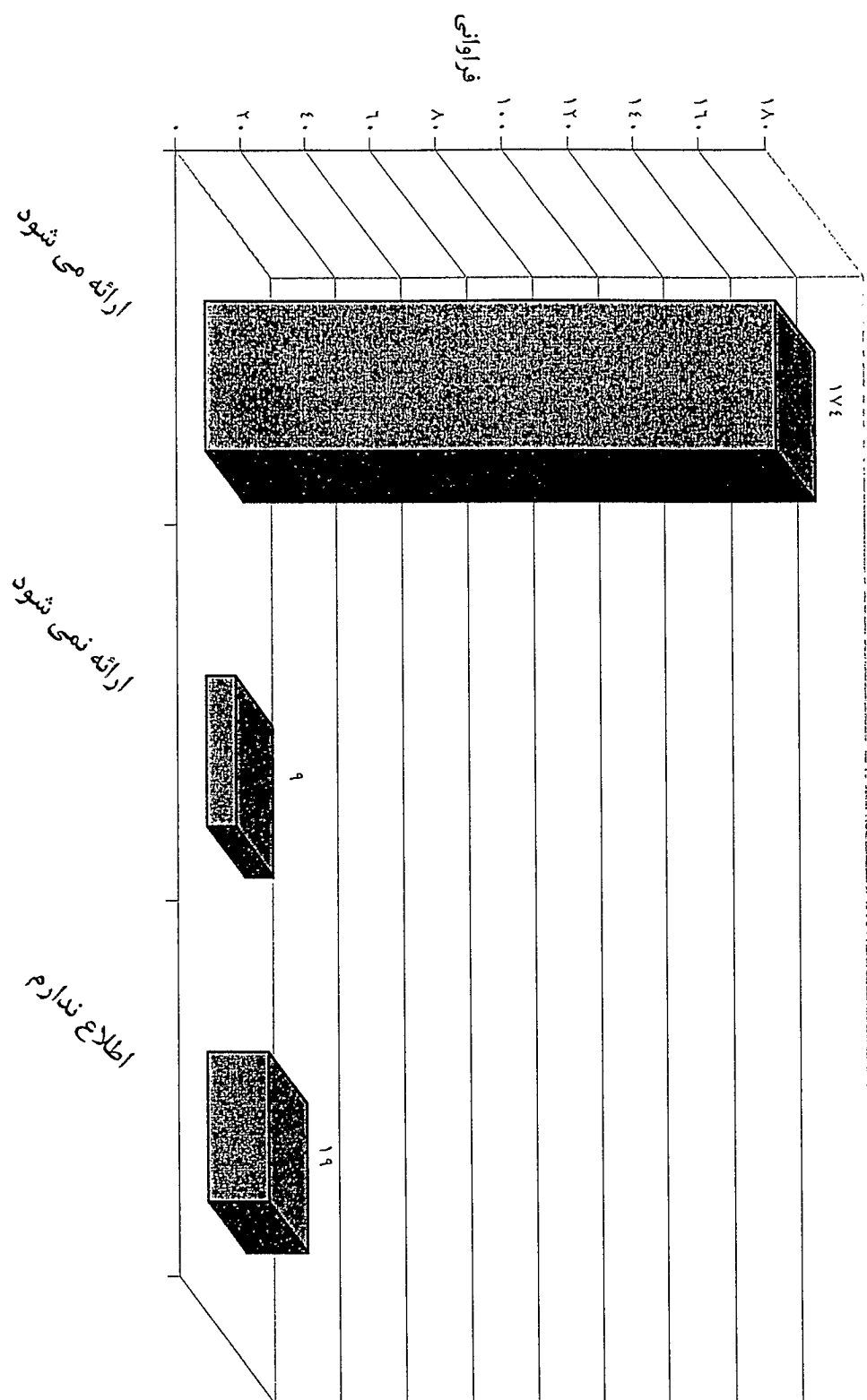
جدول شماره ۱۱-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک

موجود در کتابخانه مرکز

درصد	فراوانی	آگاهی از کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک موجود در کتابخانه مرکز
۶۸/۲	۱۷۴	می شود
۳/۵	۹	نمی شود
۷/۵	۱۹	نمی دانم
۲۰/۸	۵۳	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- آگاهی از کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک موجود در کتابخانه مرکز: بر اساس جدول ۱۱-۱۱، ۶۸/۲٪ پاسخ دهندگان از امکان درخواست کمک از کارکنان در یافتن اسناد و مدارک موجود در کتابخانه مرکز آگاهی داشتند، ۳/۵٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود، ۷/۵٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۱۱-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک موجود در کتابخانه مرکز

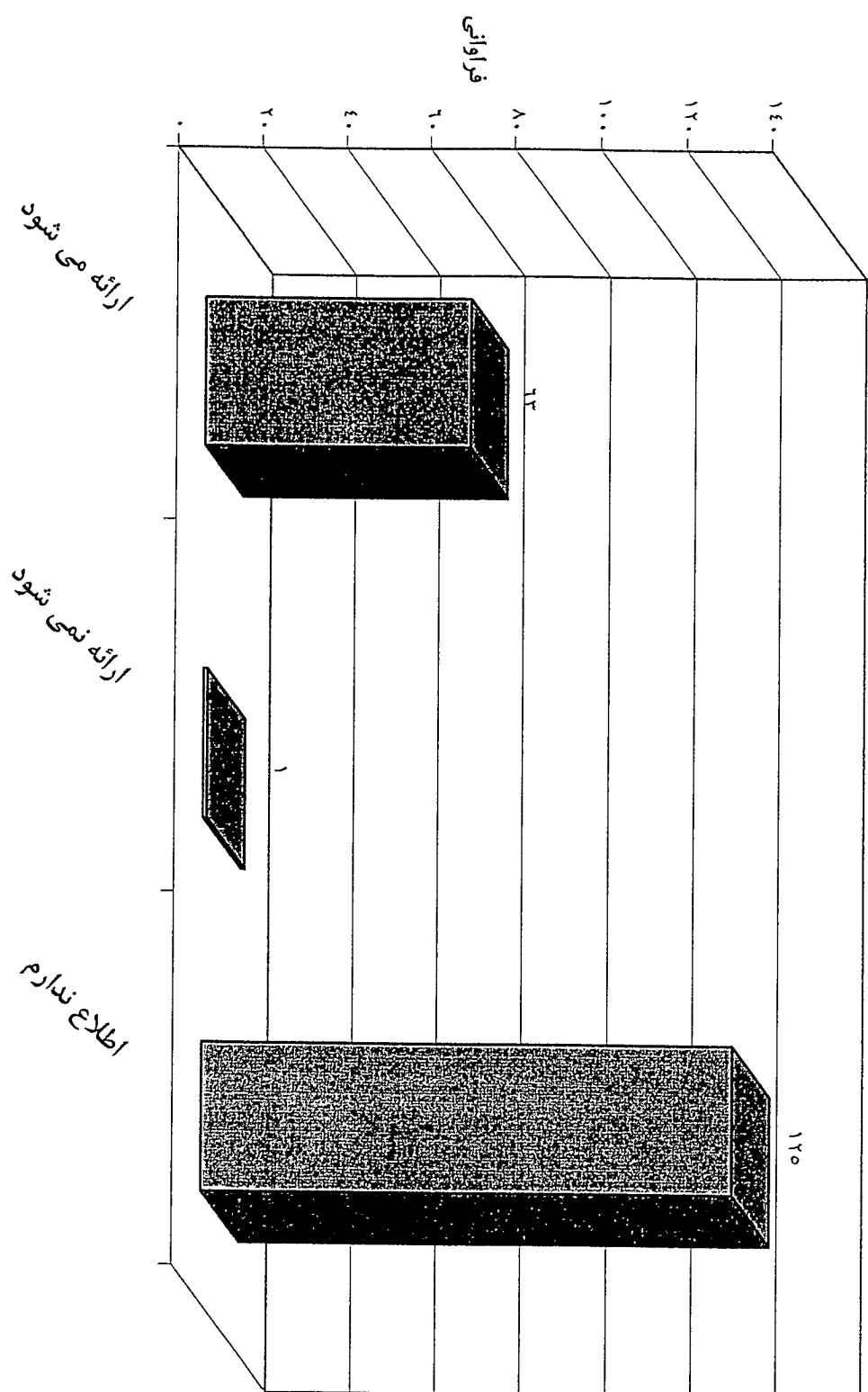


جدول شماره ۱۲-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از کمک کارکنان در استفاده از برگه دان الکترونیکی (سیستم پارس آذرخش)

آگاهی از کمک کارکنان در استفاده از برگه دان الکترونیکی (سیستم پارس آذرخش)	فراوانی	درصد
می شود	۶۳	۲۴/۷
نمی شود	۱	۰/۴
نمی دانم	۱۲۵	۴۹
بی جواب	۶۶	۲۵/۹
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- آگاهی از کمک کارکنان در استفاده از برگه دان الکترونیکی (سیستم پارس آذرخش): براساس جدول ۱۲-۱۱، ۲۴/۷٪ پاسخ دهندگان از کمک کارکنان در استفاده از برگه دان الکترونیکی (سیستم پارس آذرخش) آگاهی داشتند، ۰/۴٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۴۹٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۱۲-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از کمک کارکنان در استفاده از
برگه دان الکترونیکی (سیستم پارس آذرخش)

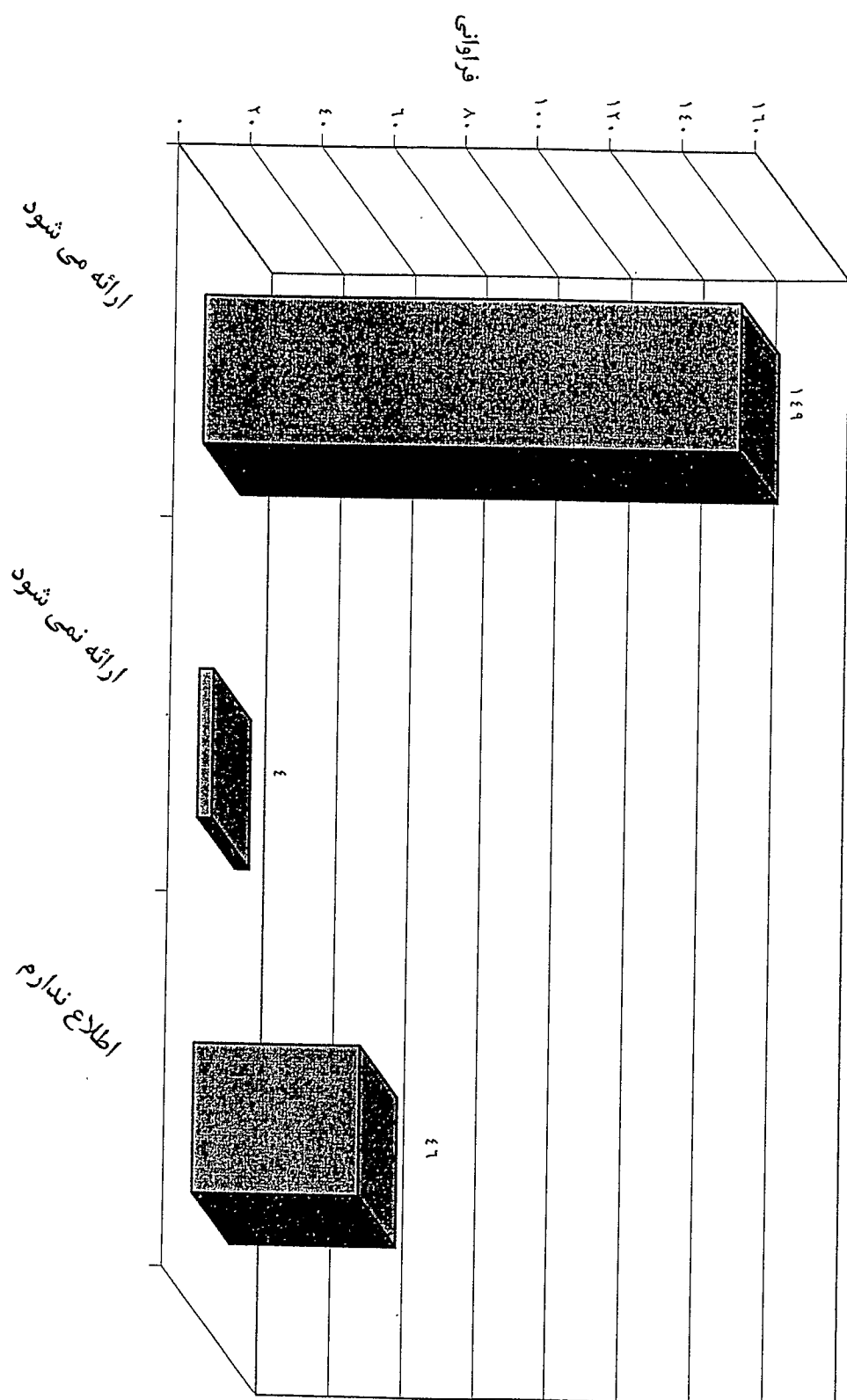


جدول شماره ۱۳-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع

آگاهی از کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع	فراوانی	درصد
می شود	۱۴۹	۵۸/۴
نمی شود	۴	۱/۶
نمی دانم	۴۶	۱۸
بی جواب	۵۶	۲۲
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- آگاهی از کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع: براساس جدول ۱۲-۱۱، ۵۸/۴٪ پاسخ دهندگان از امکان کمک گرفتن از کارکنان برای استفاده از منابع مرجع آگاهی داشتند، ۱/۶٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۱۸٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۱۳-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع

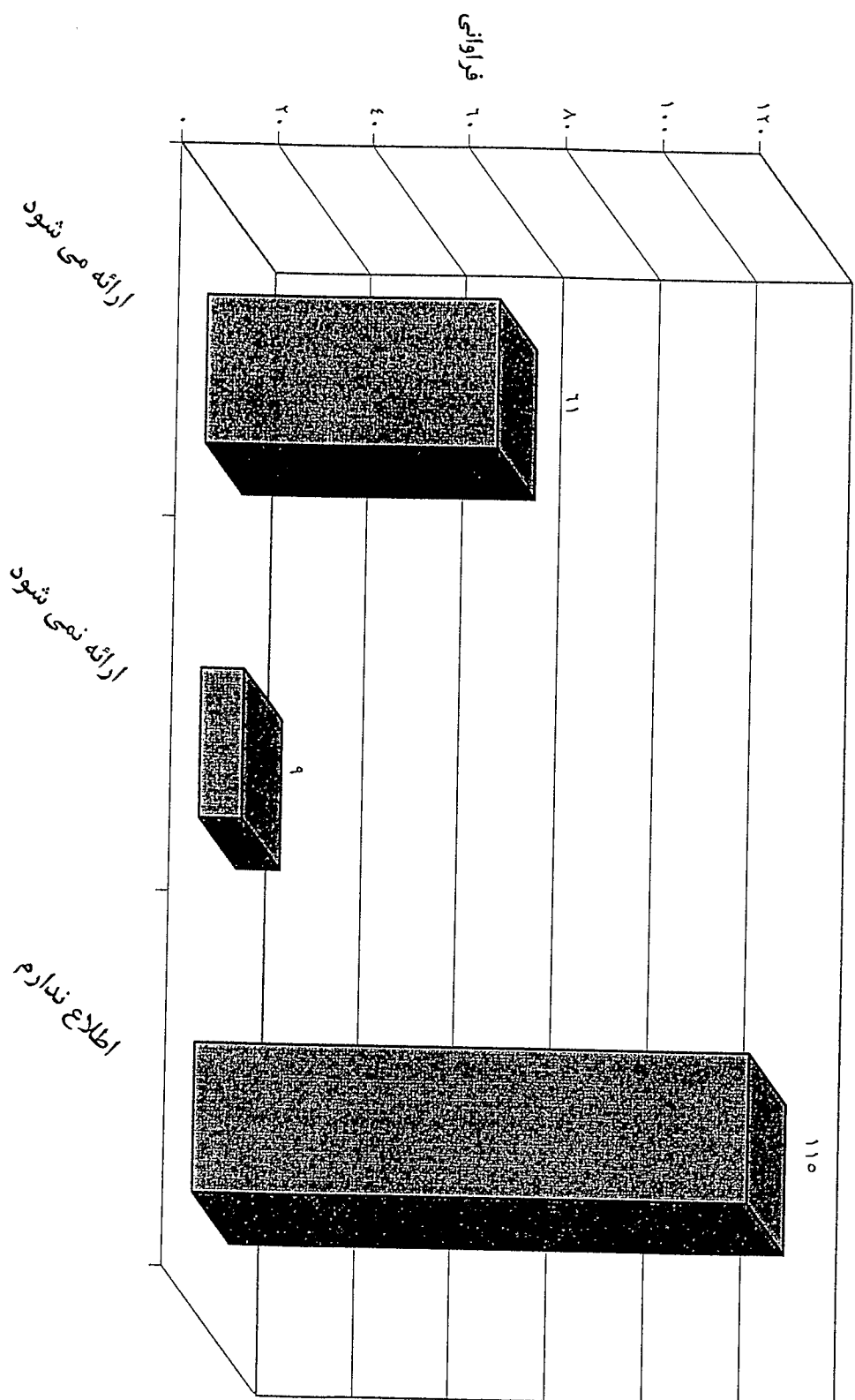


جدول شماره ۱۴-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان عضویت در کتابخانه مرکز و استفاده از سیستم امانت کتاب

درصد	فراوانی	آگاهی از امکان عضویت در کتابخانه مرکز و استفاده از سیستم امانت کتاب
۲۳/۹	۶۱	می شود
۳/۵	۹	نمی شود
۴۵/۱	۱۱۵	نمی دانم
۲۷/۵	۷۰	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- آگاهی از امکان عضویت در کتابخانه مرکز و استفاده از سیستم امانت کتاب: براساس جدول فوق، ۲۳/۹٪ پاسخ دهندگان از امکان عضویت در کتابخانه مرکز و استفاده از سیستم امانت کتاب آگاهی داشتند، ۳/۵٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۴۵/۱٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۱۴-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان عضویت در کتابخانه مرکزی استفاده از سیستم امانت کتاب

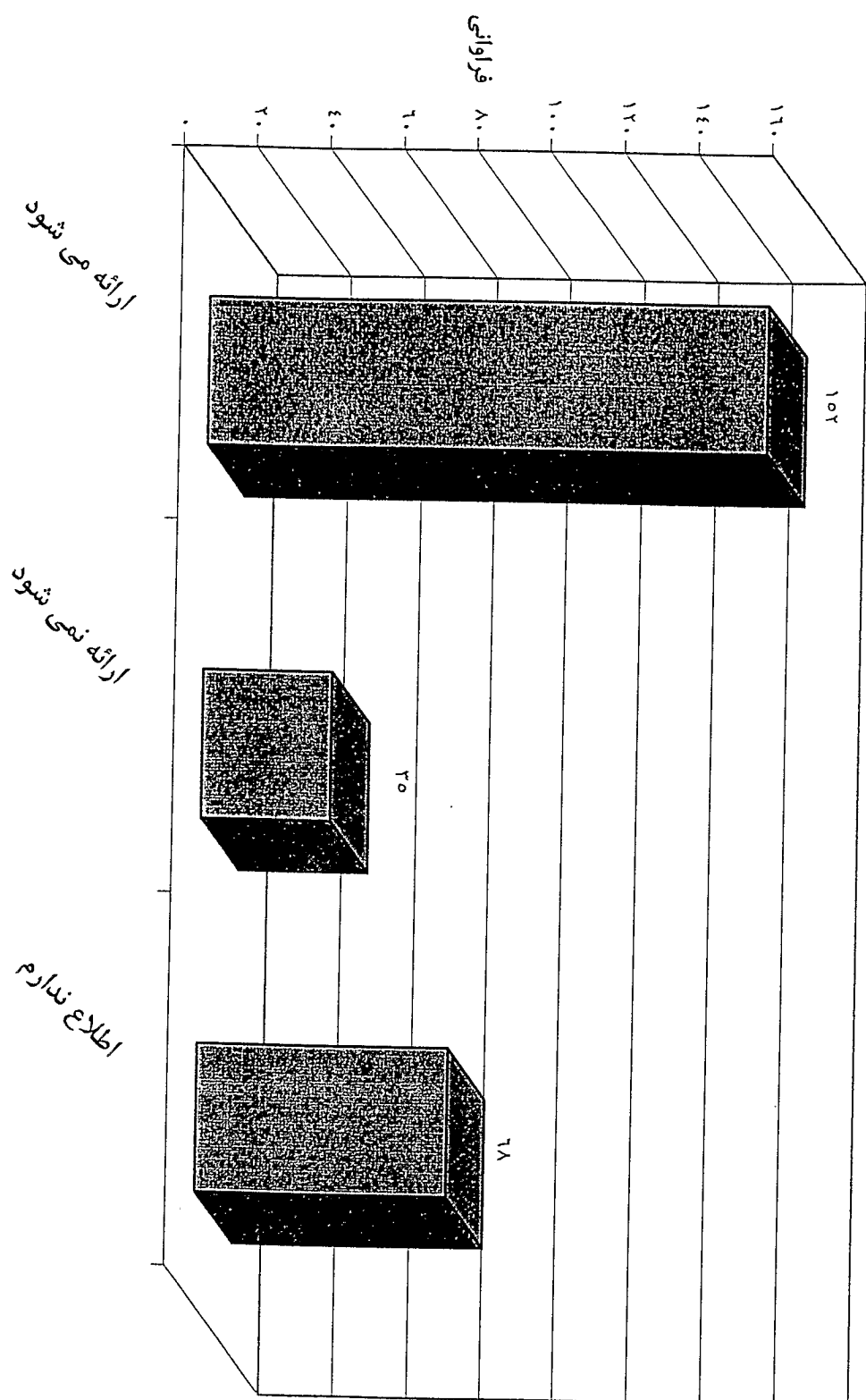


جدول شماره ۱۵-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان استفاده از سالن مطالعه کتابخانه

آگاهی از امکان استفاده از سالن مطالعه کتابخانه	فراوانی	درصد
می شود	۱۵۲	۵۹/۶
نمی شود	۳۵	۱۳/۷
نمی دانم	۶۸	۲۶/۷
بی جواب	۰	۰
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- آگاهی از امکان استفاده از سالن مطالعه کتابخانه مرکز: براساس جدول ۱۵-۱۱، ۵۹/۶٪ پاسخ دهندگان از امکان استفاده از سالن مطالعه آگاهی داشتند و ۱۳/۷٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۲۶/۷٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۱۵-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان استفاده از سالن مطالعه کتابخانه

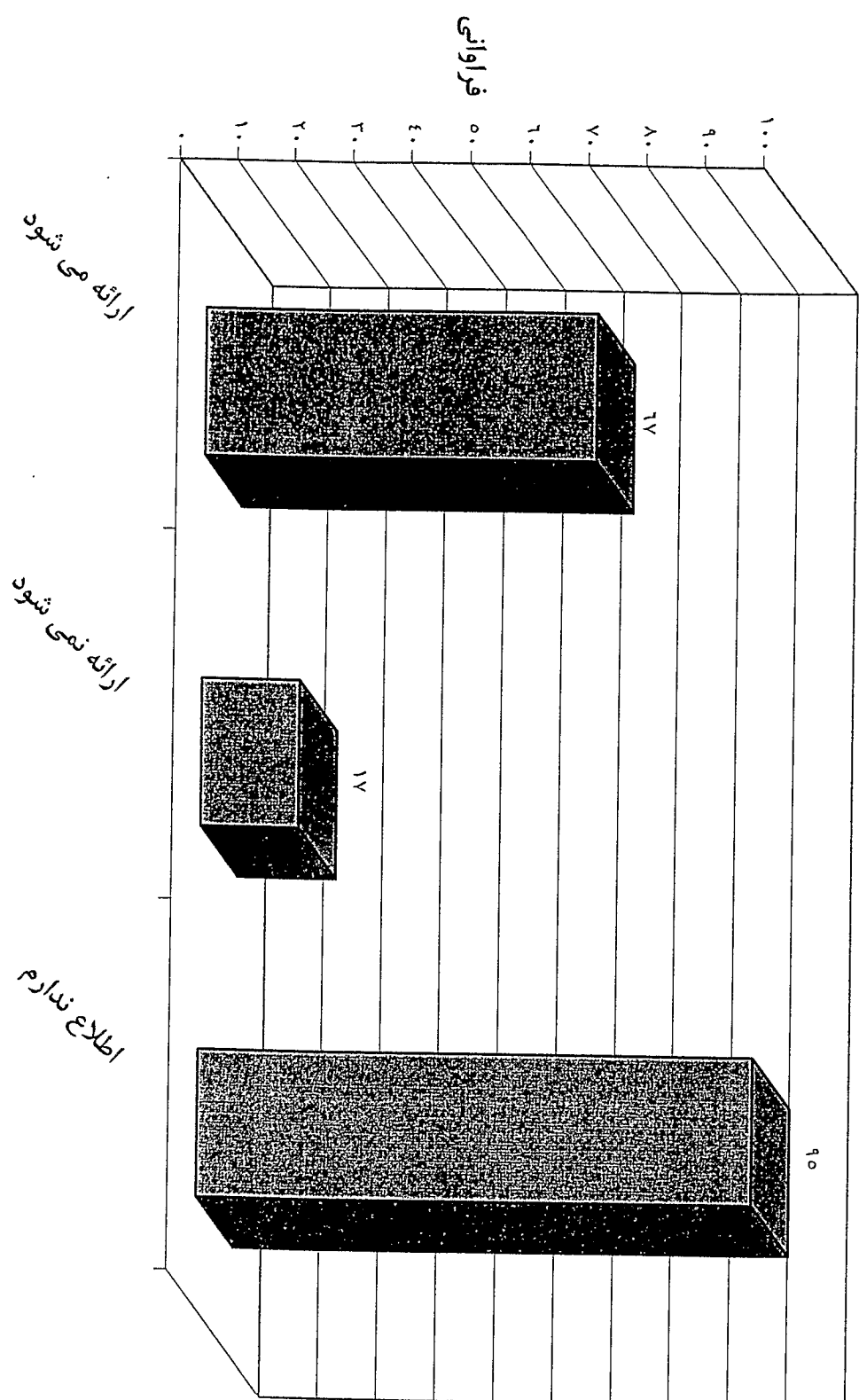


جدول شماره ۱۶-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از آموزش شیوه استفاده از کتابخانه

درصد	فراوانی	آگاهی از آموزش شیوه استفاده از کتابخانه
۲۶/۳	۶۷	می شود
۶/۷	۱۷	نمی شود
۳۷/۳	۹۵	نمی دانم
۲۹/۸	۷۶	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- آگاهی از امکان آموزش شیوه استفاده از کتابخانه: براساس جدول ۱۶-۱۱، ۲۶/۳٪ پاسخ دهندگان از امکان آموزش شیوه استفاده از کتابخانه آگاهی داشتند، ۶/۷٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود، ۳۷/۳٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۱۶-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از آموزش شیوه استفاده از کتابخانه

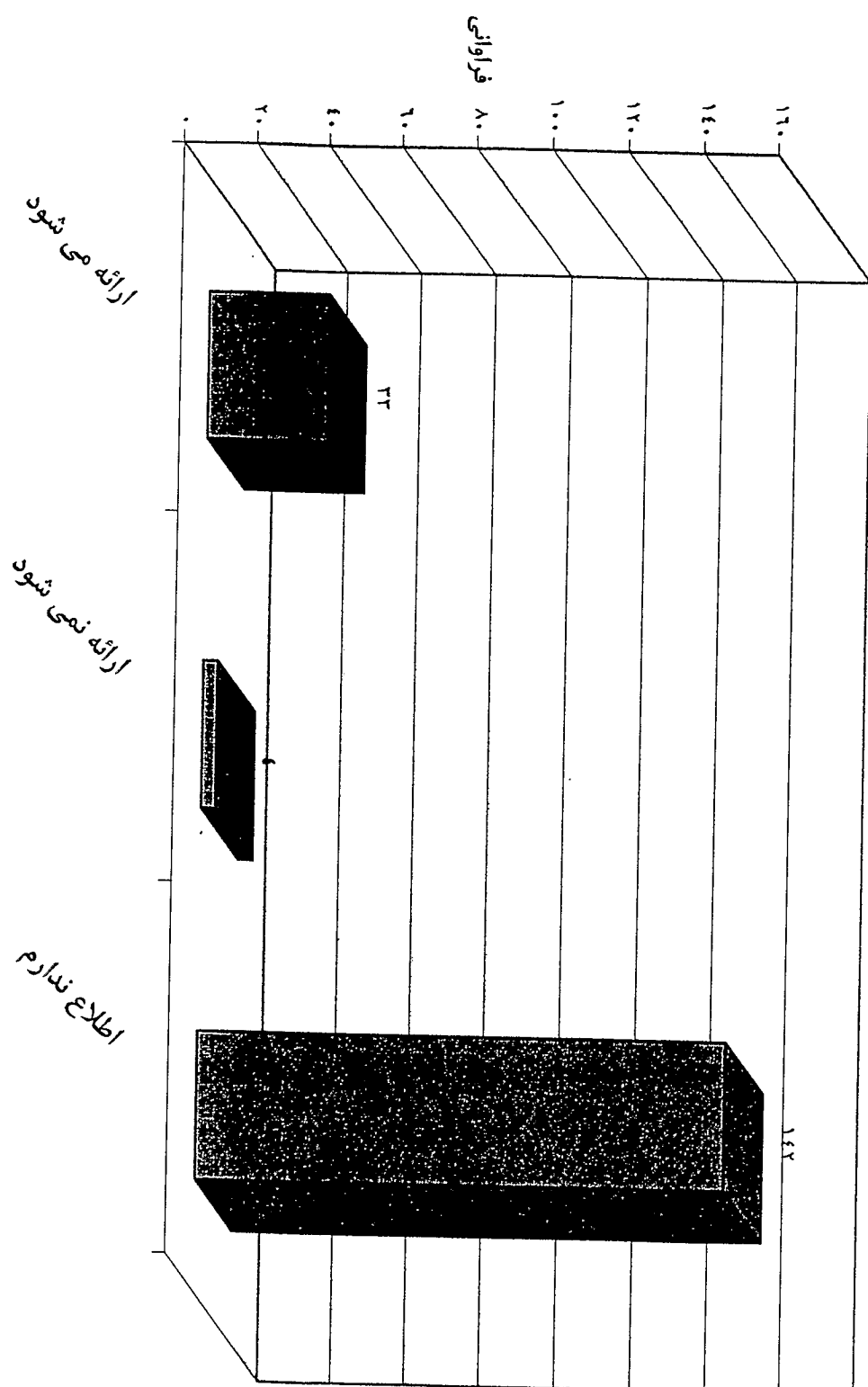


جدول شماره ۱۷-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان پاسخگویی تلفنی به سوالات

درصد	فراوانی	آگاهی از امکان پاسخگویی تلفنی به سوالات
۱۲/۹	۳۳	می شود
۱/۶	۴	نمی شود
۵۵/۷	۱۴۲	نمی دانم
۲۹/۸	۷۶	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- آگاهی از امکان پاسخگویی تلفنی به سوالات: بر اساس جدول ۱۷-۱۱، ۱۲/۹٪ پاسخ دهندگان از امکان پاسخگویی تلفنی به سوالات آگاهی داشتند، ۱/۶٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۵۵/۷٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۱۷-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان پاسخگویی تلفنی به سوالات

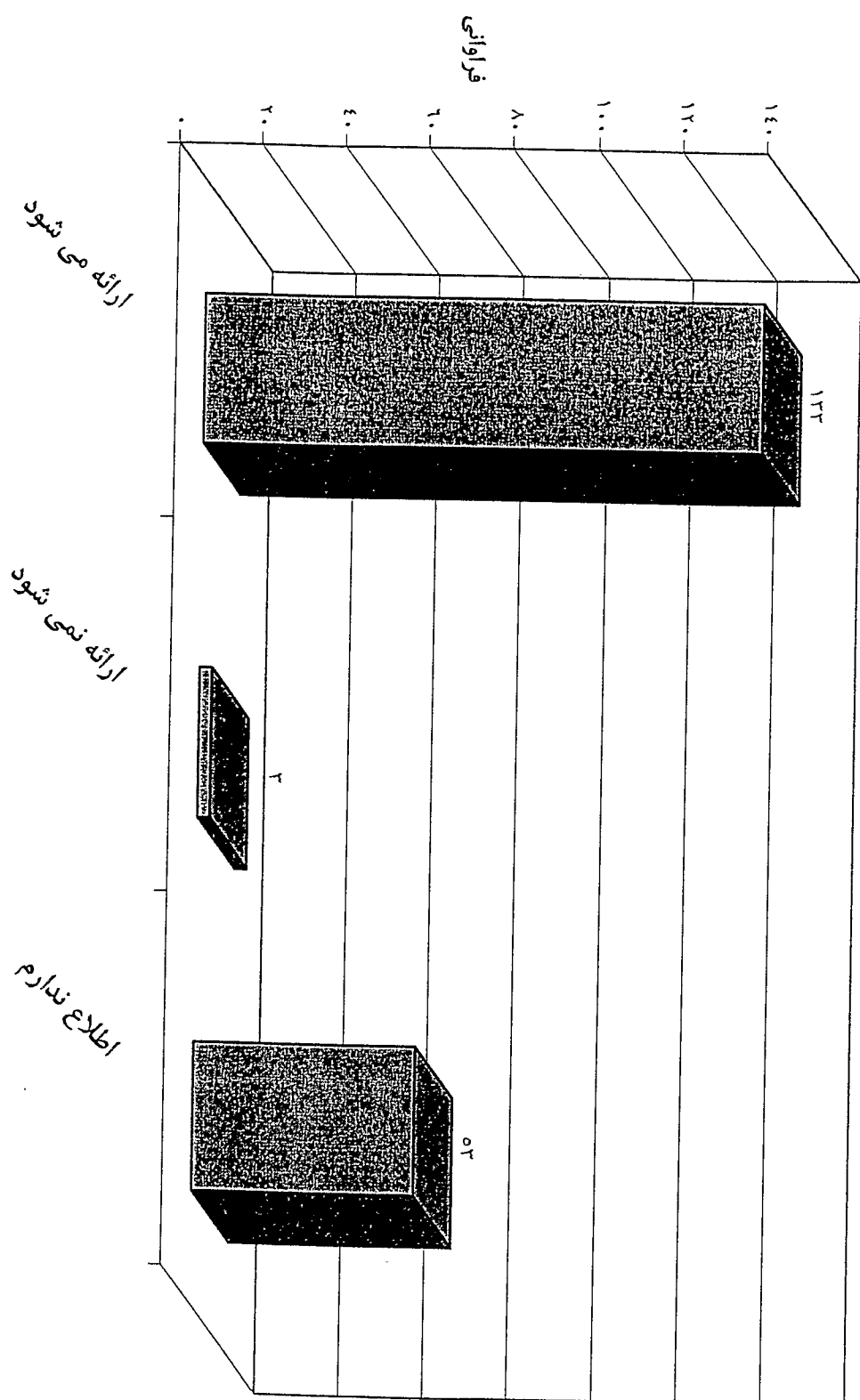


جدول شماره ۱۸-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان استفاده از میکروفیلم پایان نامه ها
جهت مطالعه

آگاهی از امکان استفاده از میکروفیلم پایان نامه ها جهت مطالعه	فراوانی	درصد
می شود	۱۳۳	۵۲/۲
نمی شود	۳	۱/۲
نمی دانم	۵۳	۲۰/۸
بی جواب	۶۶	۲۵/۹
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- آگاهی از امکان استفاده از میکرو فیلم پایان نامه ها جهت مطالعه: بر اساس جدول ۱۸-۱۱ ، ۵۲/۲٪ پاسخ دهندگان از امکان استفاده از میکروفیلم پایان نامه ها آگاهی داشتند، ۱/۲٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۲۰/۸٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۱۸-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان استفاده از میکرو فیلم پایان نامه ها جهت مطالعه

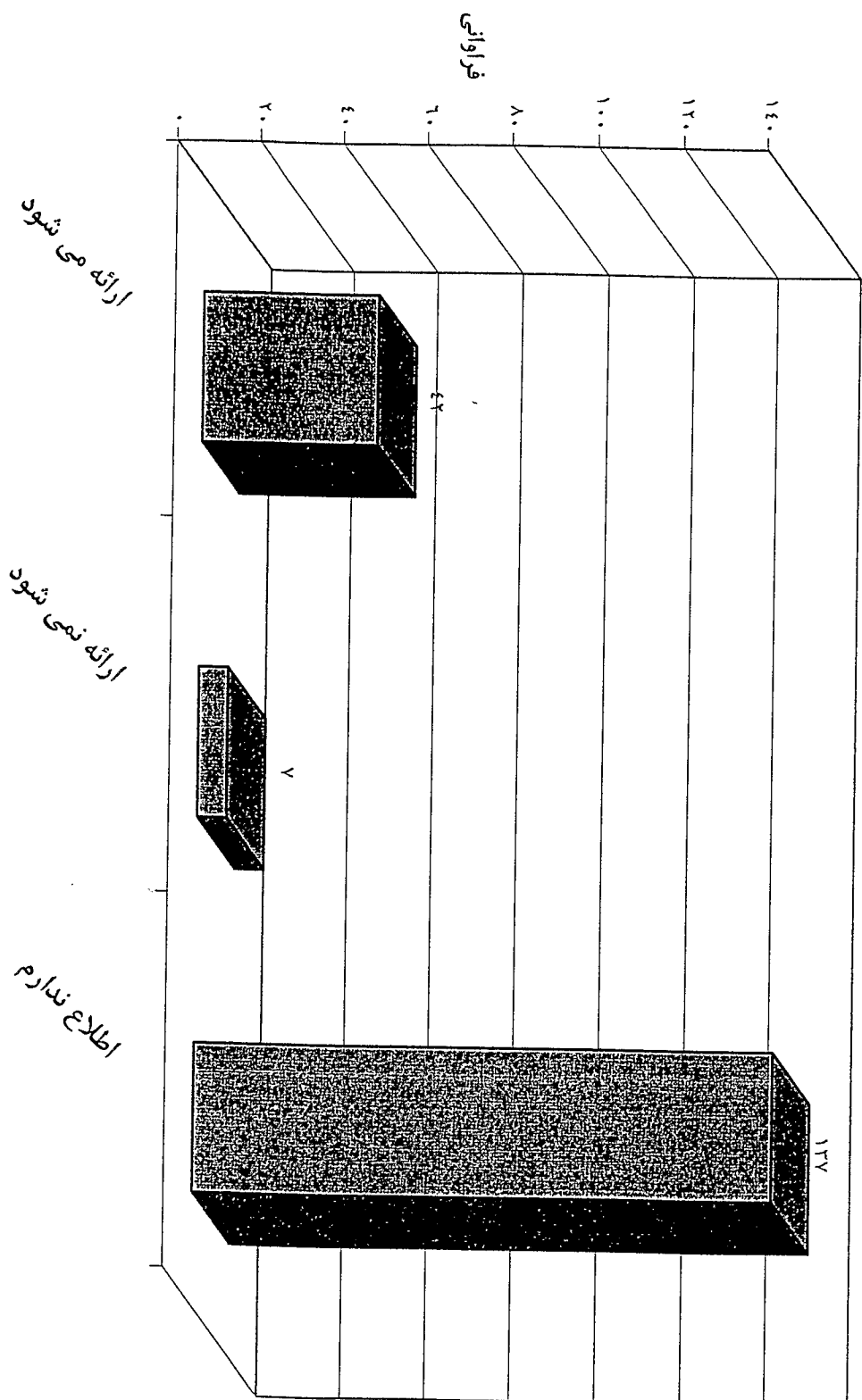


جدول شماره ۱۹-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان امانت کتب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی از داخل و خارج از کشور

آگاهی از امکان امانت کتب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی از داخل و خارج از کشور	فراوانی	درصد
می شود	۴۲	۱۶/۵
نمی شود	۷	۲/۷
نمی دانم	۱۳۷	۵۳/۷
بی جواب	۶۹	۲۷/۱
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- آگاهی از امکان امانت کتب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی از داخل و خارج از کشور: براساس جدول ۱۹-۱۱، ۱۶/۵٪ پاسخ دهندگان از امکان امانت کتب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی از داخل و خارج از کشور آگاهی داشتند، ۲/۷٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۵۳/۷٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند. که با توجه به این نتایج در مورد خدمات این بخش نیاز به تبلیغات گسترده تری احساس می شود.

نمودار شماره ۱۹-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان امنیت کتب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی از داخل و خارج از کشور

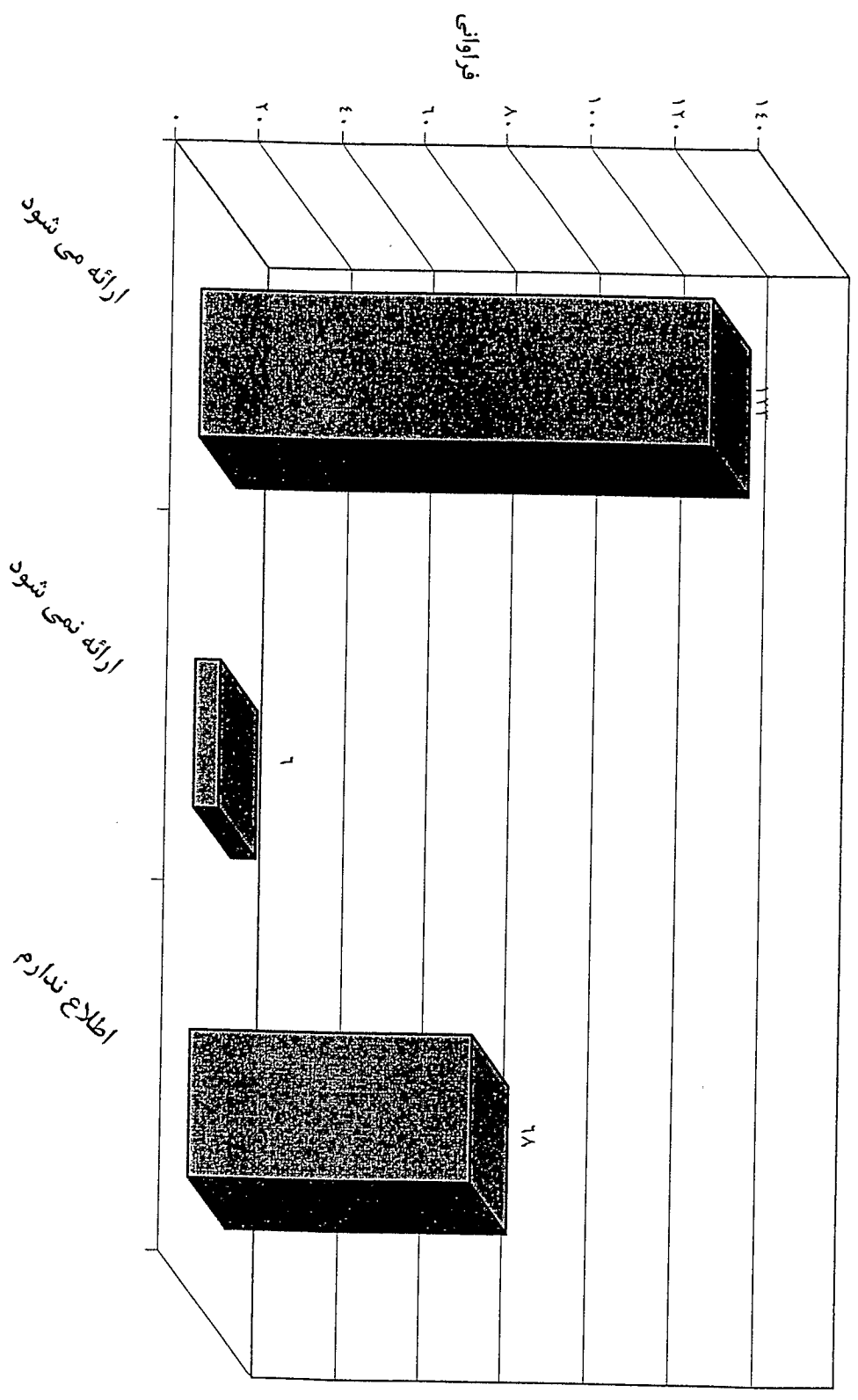


جدول شماره ۲۰-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان تهیه کپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه به صورت حضوری یا مکاتبه ای

درصد	فراوانی	آگاهی از امکان تهیه کپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه به صورت حضوری یا مکاتبه ای
۴۸/۲	۱۲۳	می شود
۲/۴	۶	نمی شود
۲۶/۷	۶۸	نمی دانم
۲۲/۷	۵۸	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- آگاهی از امکان تهیه کپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه به صورت حضوری یا مکاتبه ای: براساس جدول ۲۰-۱۱، ۴۸/۲٪ پاسخ دهندگان از امکان تهیه کپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه به صورت حضوری یا مکاتبه ای آگاهی داشتند، ۲/۴٪ اعلام کرده اند که چنین خدماتی در کتابخانه مرکز ارائه نمی شود و ۲۶/۷٪ نسبت به انجام این خدمات اظهار بی اطلاعی کرده اند.

نمودار شماره ۲۰-۱۱: توزیع فراوانی آگاهی از امکان تهیه کپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه به صورت حضوری یا مکاتبه ای



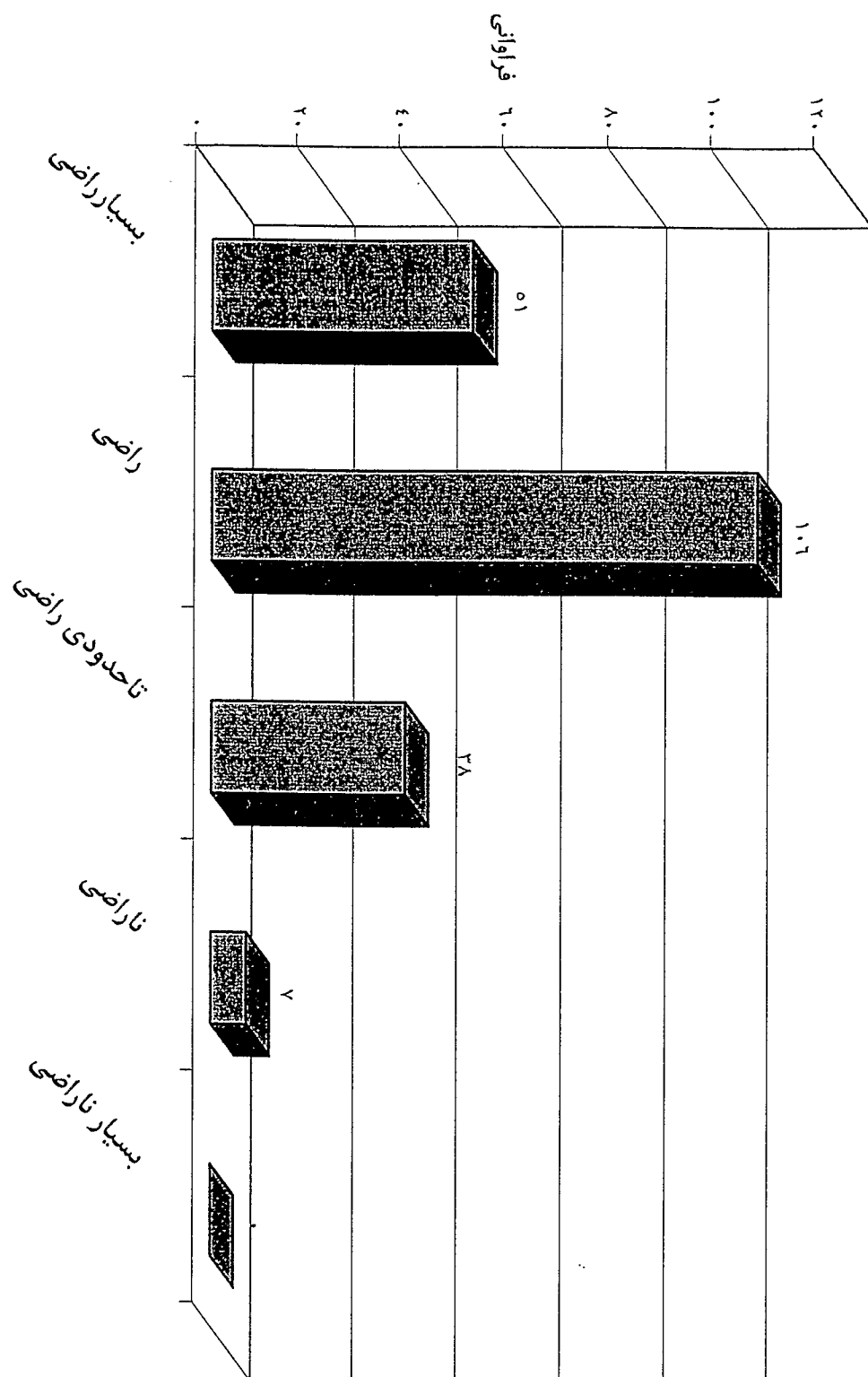
۳-۱-۴- رضایت استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز

جدول شماره الف-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز

درصد	فراوانی	رضایت از جستجوی اطلاعات فارسی تهیه شده در مرکز
۲۰	۵۱	بسیار راضی
۴۱/۶	۱۰۶	راضی
۱۴/۹	۳۸	تأحدودی راضی
۲/۷	۷	ناراضی
۰	۰	بسیار ناراضی
۳/۱	۸	بی نظر
۱۷/۶	۴۵	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- رضایت از جستجوی اطلاعات فارسی از طریق پایگاه های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز: براساس جدول الف-۱۱، ۲۰٪ پاسخ دهندگان از جستجوی اطلاعات فارسی از طریق پایگاه های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز بسیار راضی، ۴۱/۶٪ آنان راضی و ۱۴/۹٪ تا تأحدودی راضی بوده اند و ۲/۷٪ از استفاده کنندگان از ارائه این خدمت ناراضی و ۳/۱٪ در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان کلی رضایت پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۷۶/۵٪ می باشد.

نمودار شماره الف-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه های اطلاعاتی
تهیه شده در مرکز

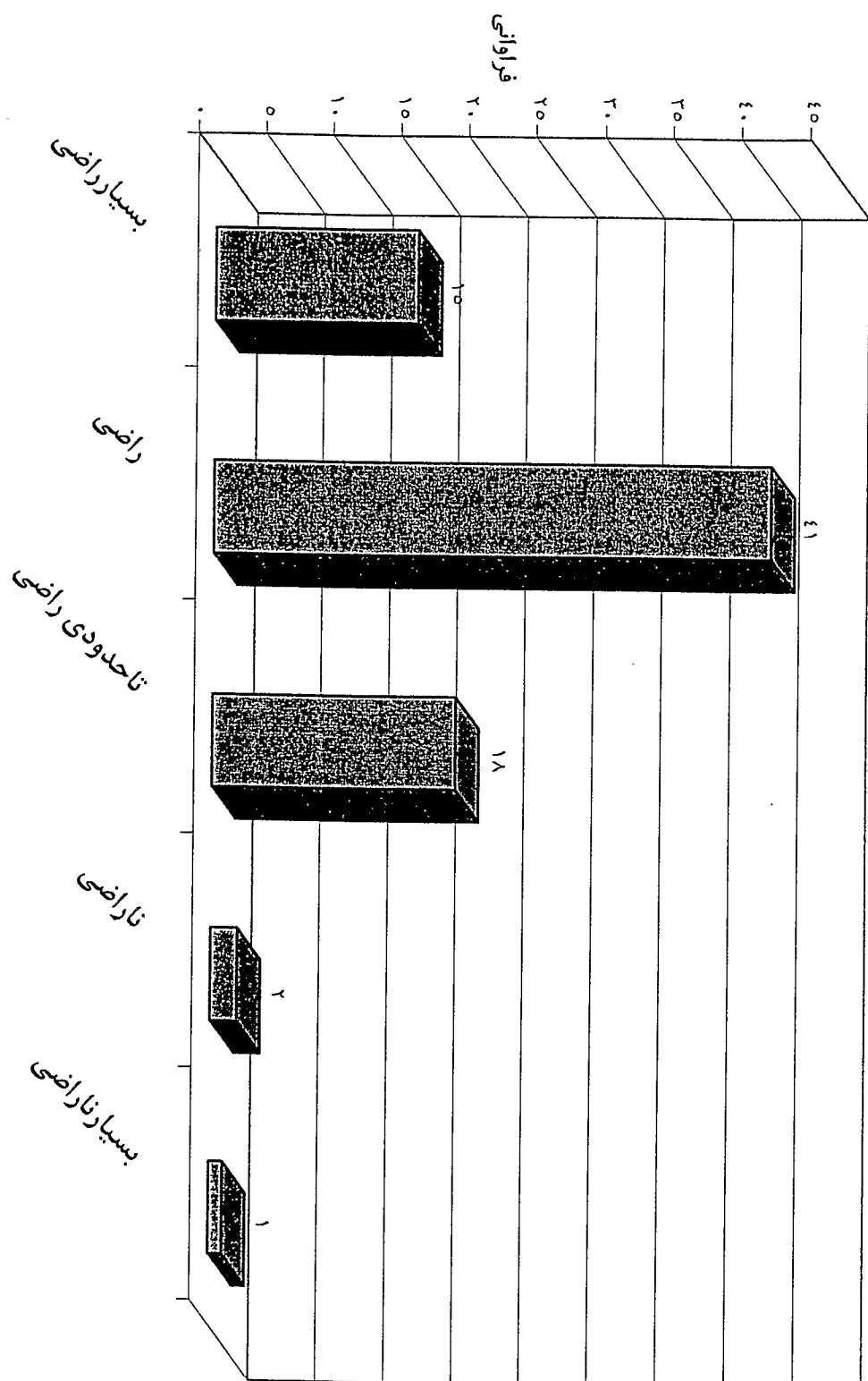


جدول شماره ب-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات فارسی از سایر پایگاه های داخلی

درصد	فراوانی	رضایت از امکان جستجوی اطلاعات فارسی از سایر پایگاه های داخلی مانند کتابشناسی ملی
۵/۹	۱۵	بسیار راضی
۱۶/۱	۴۱	راضی
۷/۱	۱۸	تأحدودی راضی
۰/۸	۲	ناراضی
۰/۴	۱	بسیار ناراضی
۱۴/۱	۳۶	بی نظر
۵۵/۷	۱۴۲	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

-رضایت از جستجوی اطلاعات فارسی از طریق سایر پایگاه های داخلی: براساس جدول ب-۱۱، ۵/۹٪ پاسخ دهندگان از جستجوی اطلاعات فارسی از طریق سایر پایگاه های داخلی بسیار راضی، ۱۶/۱٪ آنان راضی و ۷/۱٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۸/۰٪ از استفاده کنندگان از ارائه این خدمت ناراضی، ۴/۰٪ بسیار ناراضی و ۱۴/۱٪ در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان رضایت کلی پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۲۹/۱٪ می باشد.

نمودار شماره ب-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات فارسی از سایر پایگاه های داخلی

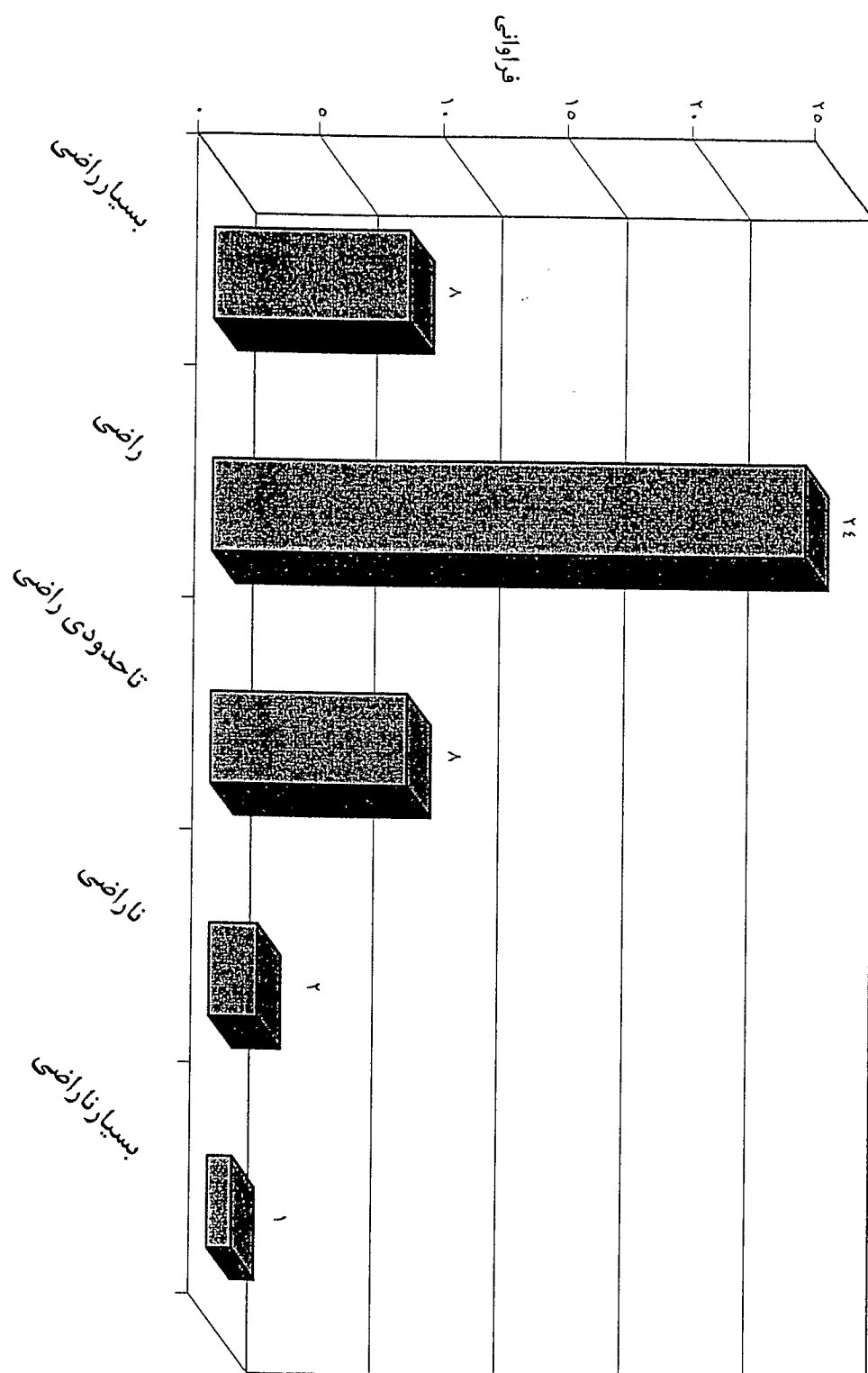


جدول شماره ج-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات لاتین از طریق
CD-ROM

درصد	فراوانی	رضایت از امکان جستجوی اطلاعات لاتین از طریق CD-ROM
۳/۱	۸	بسیار راضی
۹/۴	۲۴	راضی
۳/۱	۸	تأحدودی راضی
۰/۸	۲	ناراضی
۰/۴	۱	بسیار ناراضی
۲۰/۴	۵۲	بی نظر
۶۲/۷	۱۶۰	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- رضایت از امکان جستجوی اطلاعات لاتین از طریق CD-ROM : بر اساس جدول ج-۱۱، ۳/۱٪ پاسخ دهندگان از جستجوی اطلاعات لاتین از طریق CD-ROM بسیار راضی، ۹/۴٪ آنان راضی و ۳/۱٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۰/۸٪ از استفاده کنندگان از ارائه این خدمت ناراضی، ۰/۴٪ بسیار ناراضی و ۲۰/۴٪ در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان کلی رضایت پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۱۵/۶٪ می باشد.

نمودار شماره ج ۱-۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات لاتین از طریق
CD-ROM

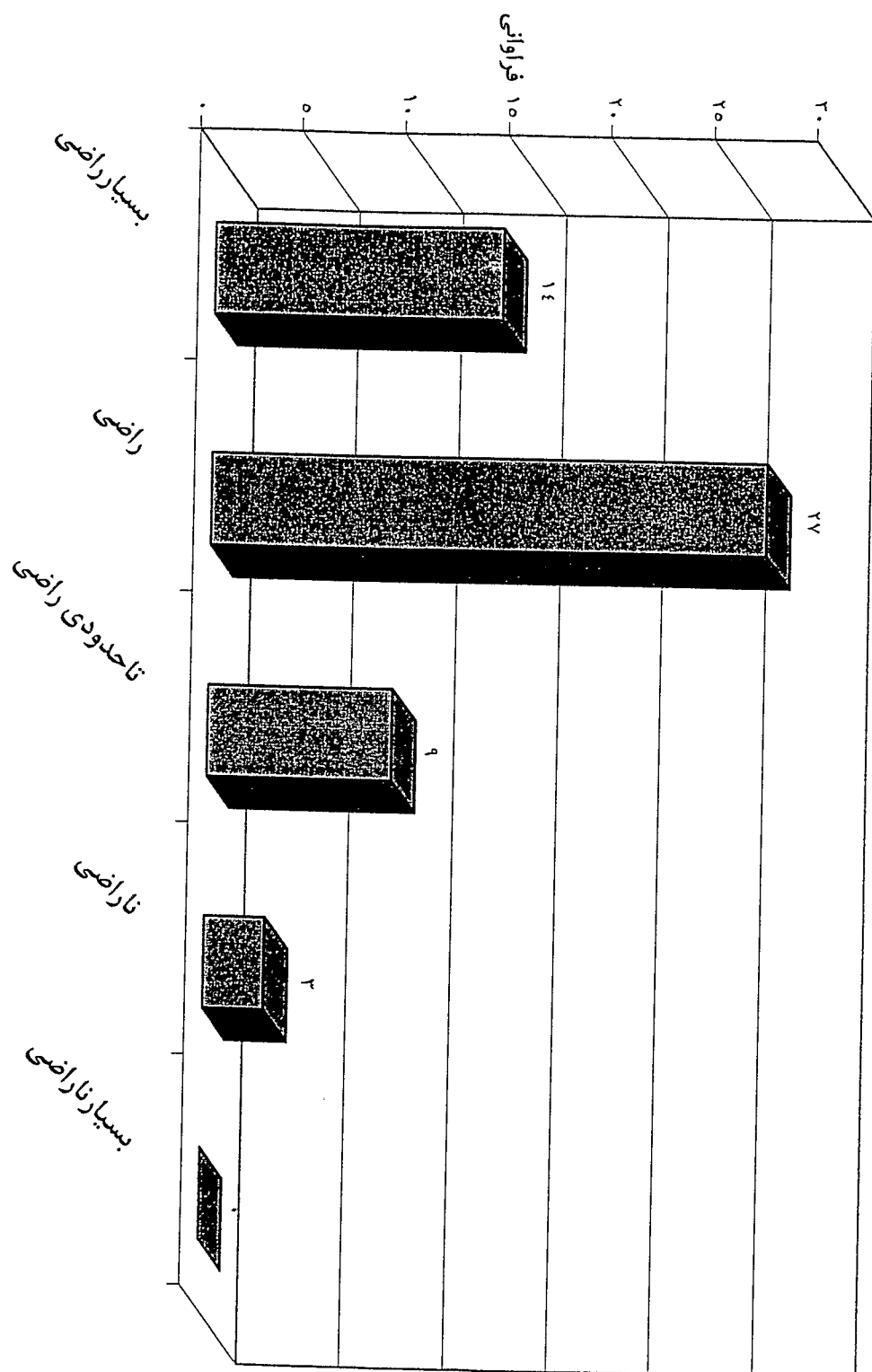


جدول شماره د-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات لاتین از طریق
ROSE-NET

درصد	فراوانی	رضایت از امکان جستجوی اطلاعات لاتین از طریق ROSE-NET
۵/۵	۱۴	بسیار راضی
۱۰/۶	۲۷	راضی
۳/۵	۹	تأحدودی راضی
۱/۲	۳	ناراضی
۰	۰	بسیار ناراضی
۱۷/۳	۴۴	بی نظر
۶۲	۱۵۸	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- رضایت از امکان جستجوی اطلاعات لاتین از طریق ROSE-NET : براساس
جدول د-۱۱، ۵/۵٪ پاسخ دهندگان از امکان جستجوی اطلاعات لاتین از طریق ROSE-NET
بسیار راضی، ۱۰/۶٪ آنان راضی و ۳/۵٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۱/۲٪ از استفاده کنندگان از
ارائه این خدمت ناراضی و ۱۷/۳٪ در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان رضایت
کلی پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۱۹/۶٪ می باشد.

نمودار شماره ۵-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات لاتین از طریق
ROSE-NET

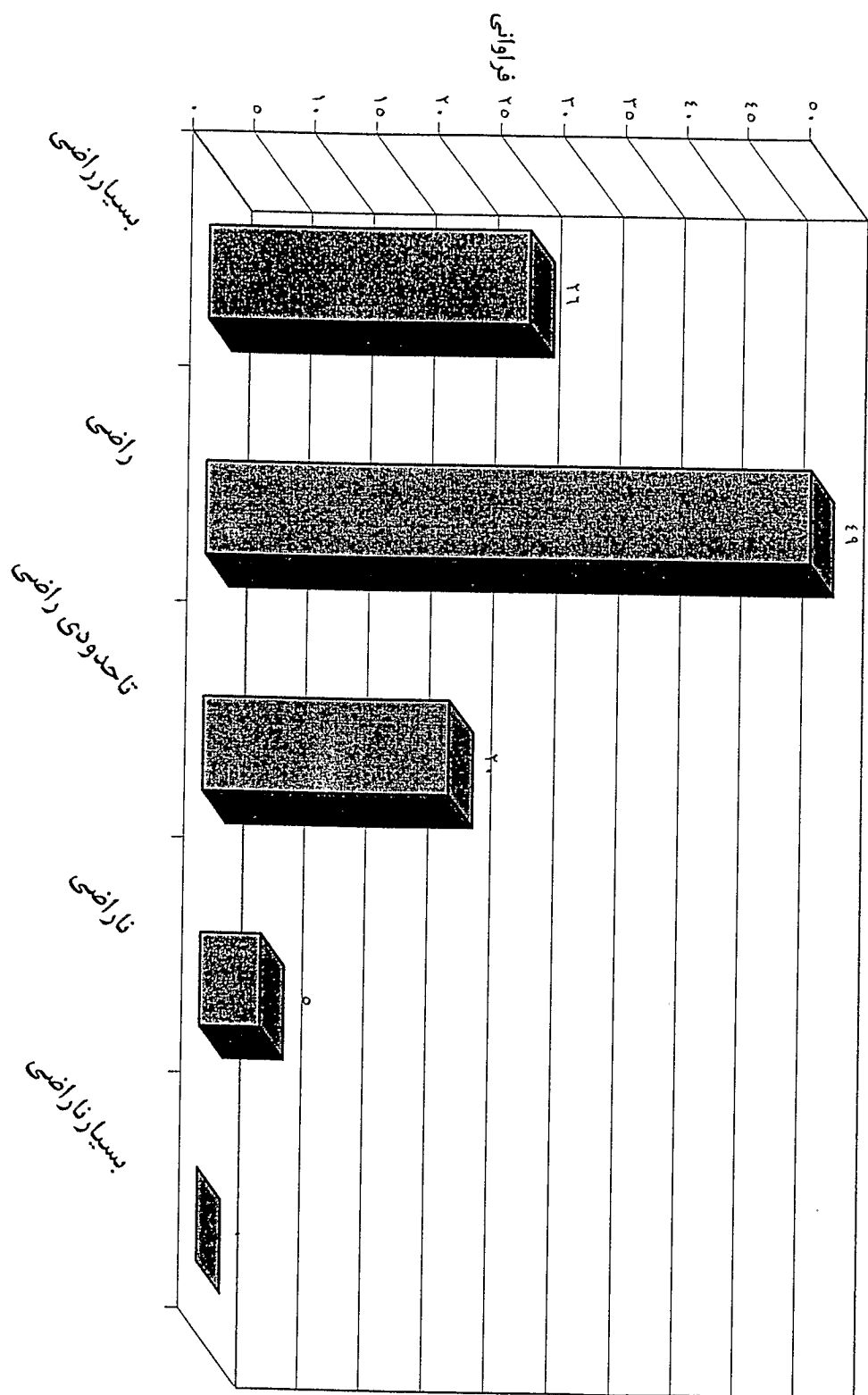


جدول شماره ۵-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات از طریق اینترنت

درصد	فراوانی	رضایت از امکان جستجوی اطلاعات از طریق اینترنت
۱۰/۲	۲۶	بسیار راضی
۱۹/۲	۴۹	راضی
۷/۸	۲۰	تا حدودی راضی
۲	۵	ناراضی
۰	۰	بسیار ناراضی
۱۴/۵	۳۷	بی نظر
۴۶/۳	۱۱۸	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- رضایت از امکان جستجوی اطلاعات از طریق اینترنت: براساس جدول فوق ۱۰/۲٪ از استفاده کنندگان از جستجوی اطلاعات از طریق اینترنت بسیار راضی، ۱۹/۲٪ آنان راضی و ۷/۸٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۷/۲٪ از استفاده کنندگان از ارائه این خدمت ناراضی و ۱۴/۵٪ در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان کلی رضایت پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۳۷/۲٪ می باشد.

نمودار شماره ۱۱- توزیع فراوانی رضایت از امکانات جستجوی اطلاعات از طریق اینترنت

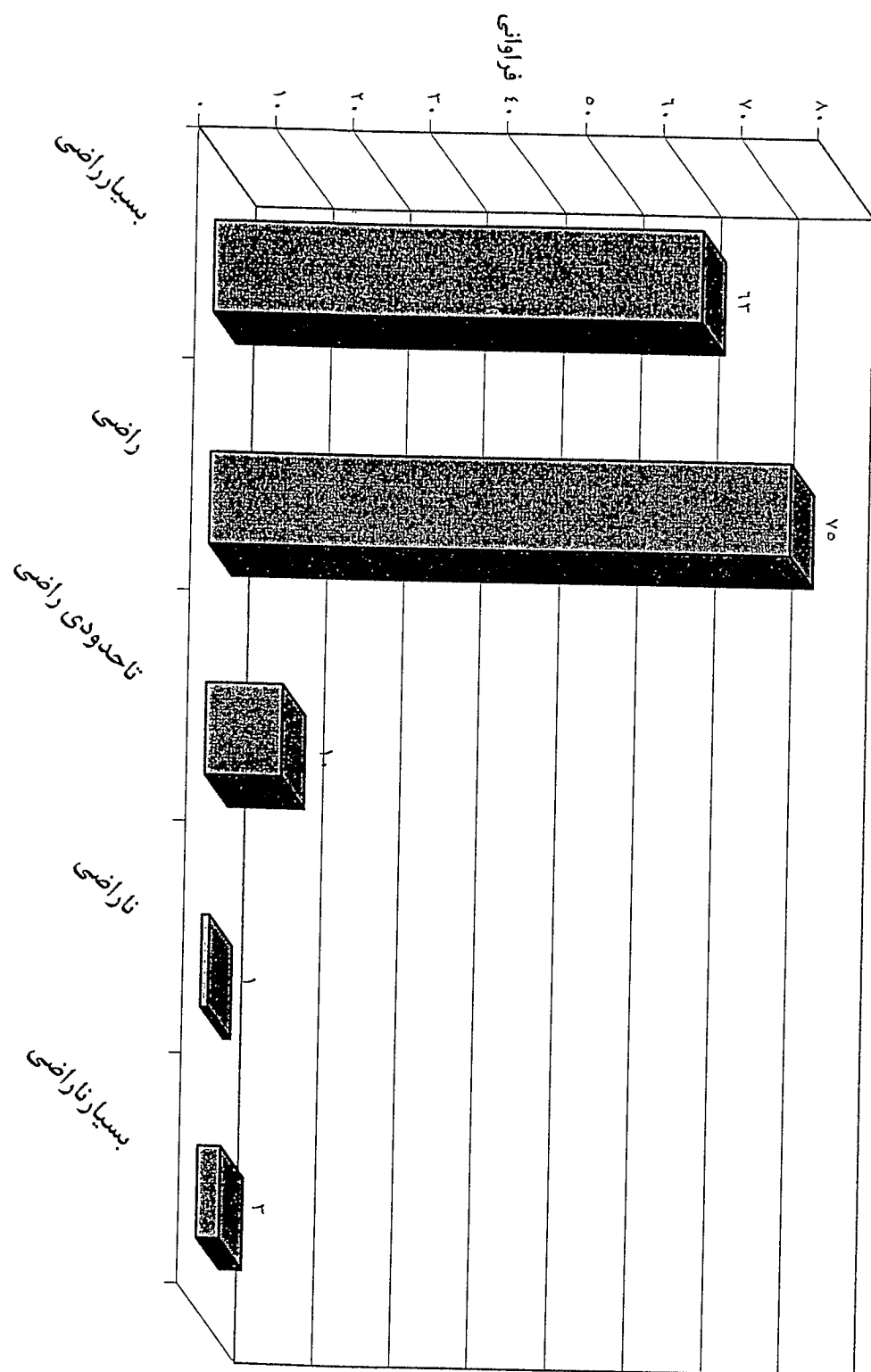


جدول شماره و-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات با کمک کارشناس

درصد	فراوانی	رضایت از امکان جستجوی اطلاعات با کمک کارشناس
۲۴/۷	۶۳	بسیارراضی
۲۹/۴	۷۵	راضی
۳/۹	۱۰	تاحدودی راضی
۰/۴	۱	ناراضی
۱/۲	۳	بسیارناراضی
۴/۳	۱۱	بی نظر
۳۶/۱	۹۲	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- رضایت از امکان جستجوی اطلاعات با کمک کارشناس: براساس جدول فوق ۲۴/۷٪ استفاده کنندگان از جستجوی اطلاعات با کمک کارشناس بسیار راضی، ۲۹/۴٪ آنان راضی ۳/۹٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۴/۰٪ از استفاده کنندگان از ارائه این خدمت ناراضی، ۱/۲٪ بسیار ناراضی و ۴/۳٪ در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان رضایت کلی پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۵۸٪ می باشد.

نمودار شماره و-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات با کمک کارشناس

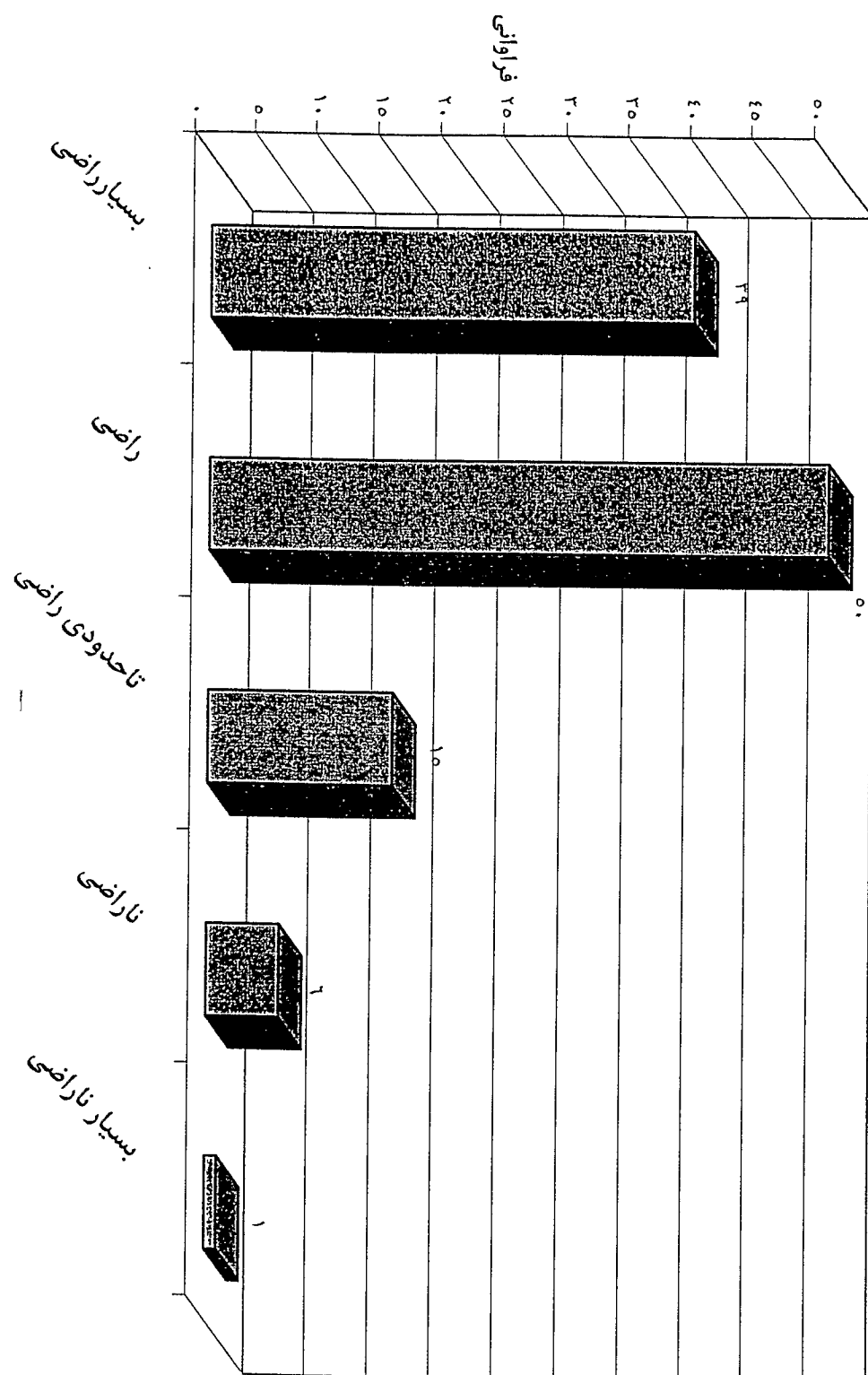


جدول شماره ز-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات بدون حضور کارشناس

درصد	فراوانی	رضایت از امکان جستجوی اطلاعات بدون حضور کارشناس
۱۵/۳	۳۹	بسیار راضی
۱۹/۶	۵۰	راضی
۵/۹	۱۵	تأحدودی راضی
۲/۴	۶	ناراضی
۰/۴	۱	بسیار ناراضی
۱۱/۴	۲۹	بی نظر
۴۵/۱	۱۱۵	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- رضایت از امکان جستجوی اطلاعات بدون حضور کارشناس: بر اساس جدول فوق ۱۵/۳٪ استفاده کنندگان از جستجوی اطلاعات بدون حضور کارشناس بسیار راضی، ۱۹/۶٪ آنان راضی، ۵/۹٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۲/۴٪ از استفاده کنندگان از آراء این خدمت ناراضی، ۰/۴٪ بسیار ناراضی و ۱۱/۴٪ در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان کلی رضایت پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۴۰/۸٪ می باشد.

نمودار شماره ز-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجوی اطلاعات بدون حضور کارشناس

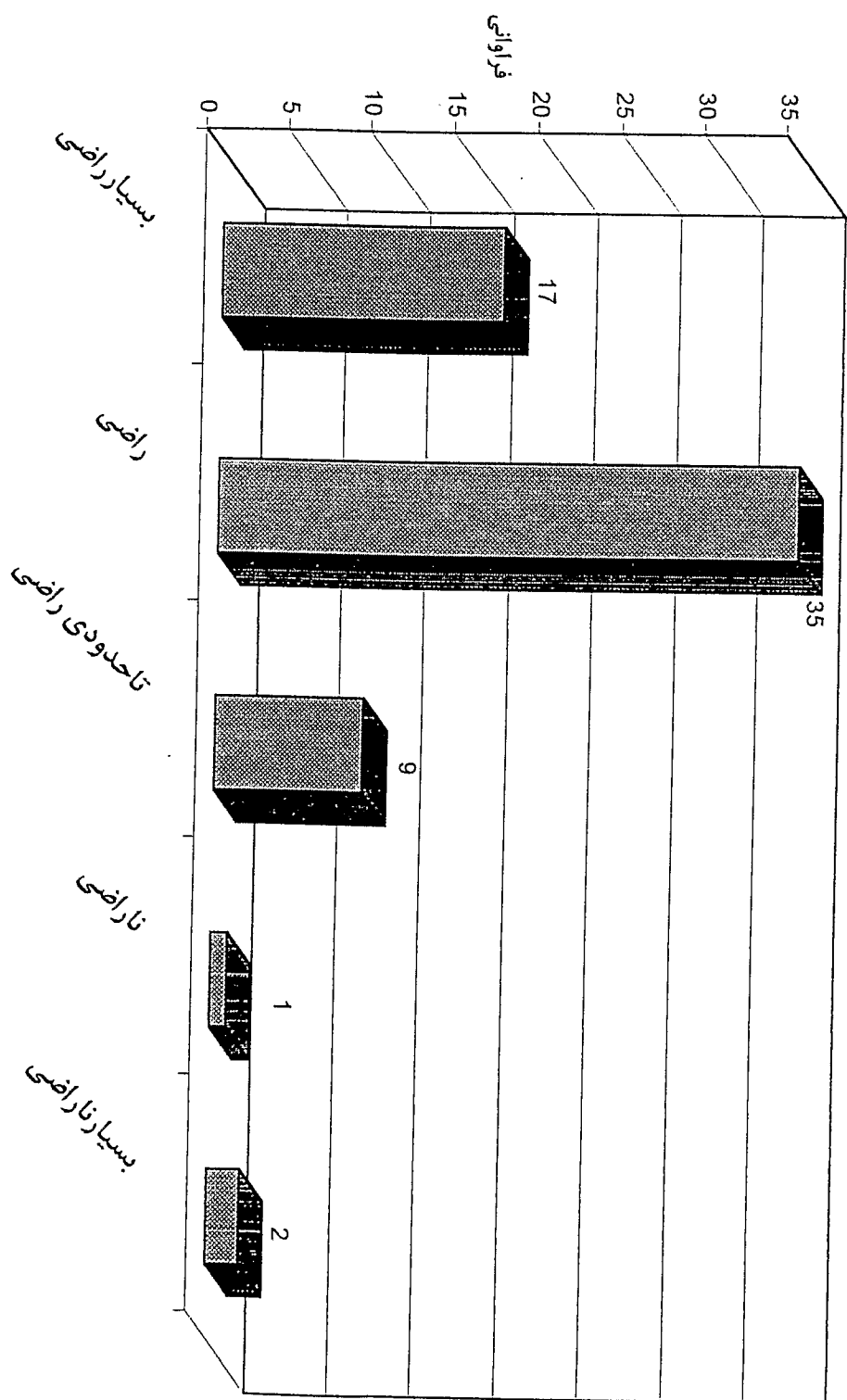


جدول شماره ح-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجو در پایگاه های اطلاعات داخلی مرکز از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از خارج از مرکز

درصد	فراوانی	رضایت از امکان جستجو در پایگاه های اطلاعات داخلی مرکز از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از خارج از مرکز
۶/۷	۱۷	بسیارراضی
۱۳/۷	۳۵	راضی
۳/۵	۹	تاحدودی راضی
۰/۴	۱	ناراضی
۰/۸	۲	بسیارناراضی
۱۷/۳	۴۴	بی نظر
۵۷/۶	۱۴۷	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- رضایت از امکان جستجو در پایگاه های اطلاعات داخلی مرکز از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از خارج از مرکز: براساس جدول فوق ۶/۷٪ از استفاده کنندگان از امکان جستجو در پایگاه های اطلاعات داخلی مرکز از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از خارج از مرکز بسیار راضی، ۱۳/۷٪ آنان راضی، ۳/۵٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۰/۴٪ از استفاده کنندگان از ارائه این خدمت ناراضی، ۰/۸٪ بسیار ناراضی و ۱۷/۳٪ در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان کلی رضایت پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۲۳/۹٪ می باشد.

نمودار شماره ۱۱- توزیع فراوانی رضایت از امکان جستجو در پایگاه های داخلی مرکز از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از خارج از مرکز

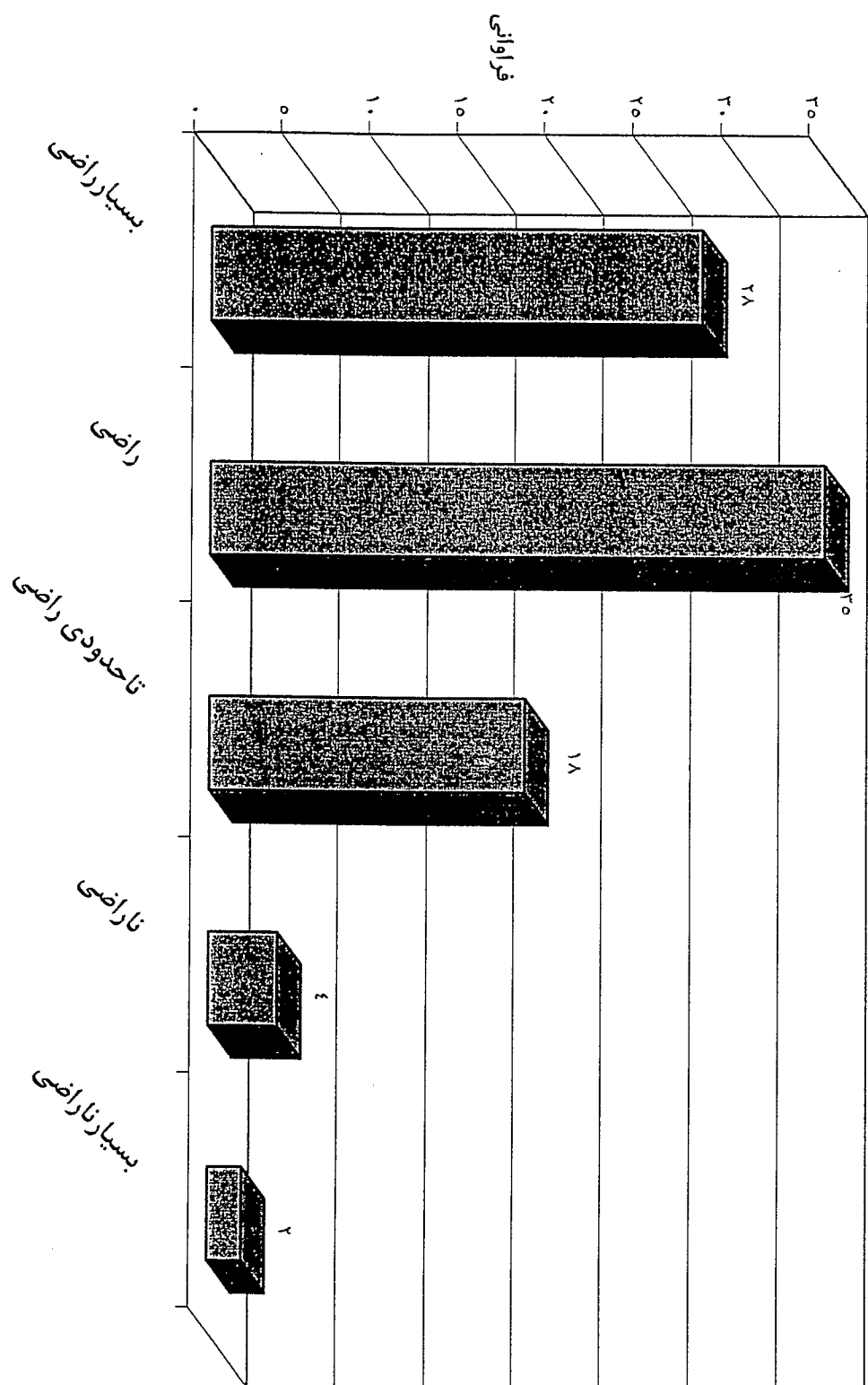


جدول شماره ط- ۱۱: توزیع فراوانی رضایت از راهنمایی در مورد سایر مراکز اطلاع رسانی و معرفی سایت های اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق

درصد	فراوانی	رضایت از راهنمایی در مورد سایر مراکز اطلاع رسانی و معرفی سایت های اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق
۱۱	۲۸	بسیار راضی
۱۳/۷	۳۵	راضی
۷/۱	۱۸	تأخودی راضی
۱/۶	۴	ناراضی
۰/۸	۲	بسیار ناراضی
۱۲/۹	۳۳	بی نظر
۵۲/۹	۱۳۵	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

-رضایت از راهنمایی کارکنان در مورد سایر مراکز اطلاع رسانی و معرفی سایت های اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق: براساس جدول فوق ۱۱٪ از استفاده کنندگان از راهنمایی کارکنان در مورد سایر مراکز اطلاع رسانی و معرفی سایت های اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق بسیار راضی ، ۱۳/۷٪ آنان راضی، ۷/۱٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۱/۶٪ از استفاده کنندگان از ارائه این خدمت ناراضی، ۰/۸٪ بسیار ناراضی و ۱۲/۹٪ در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان کلی رضایت پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۲۰/۹۱٪ می باشد.

نمودار شماره ط- ۱۱: توزیع فراوانی رضایت از راهنمایی در مورد تسایر مراکز اطلاع رسانی و معرفی سایت های اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق

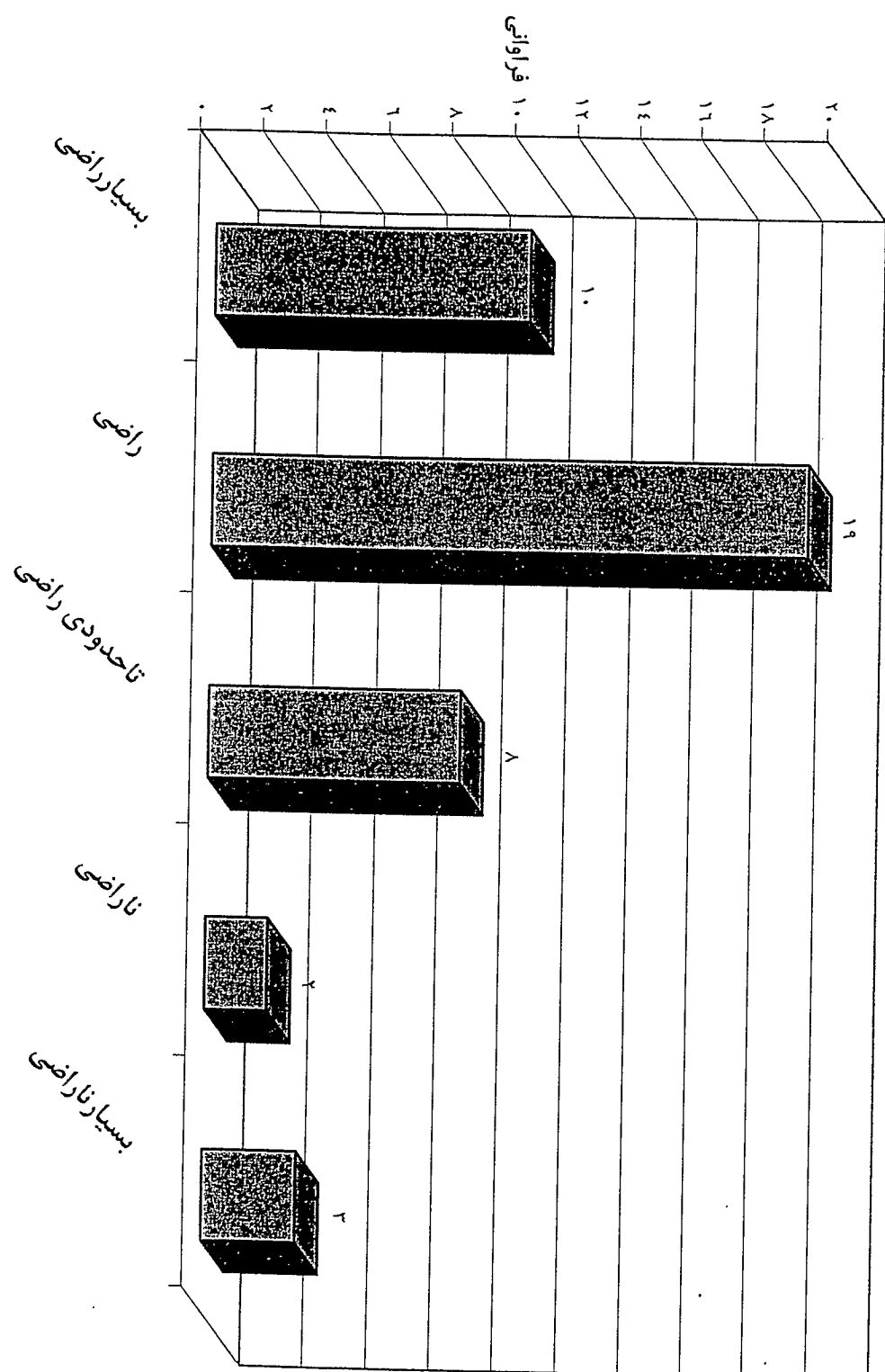


جدول شماره ی-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین به صورت غیابی یا مکاتبه ای

درصد	فراوانی	رضایت از امکان درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین به صورت غیابی یا مکاتبه ای
۳/۹	۱۰	بسیارراضی
۷/۵	۱۹	راضی
۳/۱	۸	تاحدودی راضی
۰/۸	۲	ناراضی
۱/۲	۳	بسیارناراضی
۱۹/۶	۵۰	بی نظر
۶۳/۹	۱۶۳	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- رضایت از امکان درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین به صورت غیابی یا مکاتبه ای: براساس جدول ی-۱۱، ۳/۹٪ از استفاده کنندگان از امکان درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین به صورت غیابی یا مکاتبه ای بسیار راضی ۷/۵٪ آنان راضی، ۳/۱٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۸٪ از استفاده کنندگان از ارائه این خدمت ناراضی، ۱/۲٪ بسیار ناراضی و ۱۹/۶٪ در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان کلی رضایت پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۱۴/۵٪ می باشد.

نمودار شماره ی -۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین به صورت غیابی یا مکاتبه ای

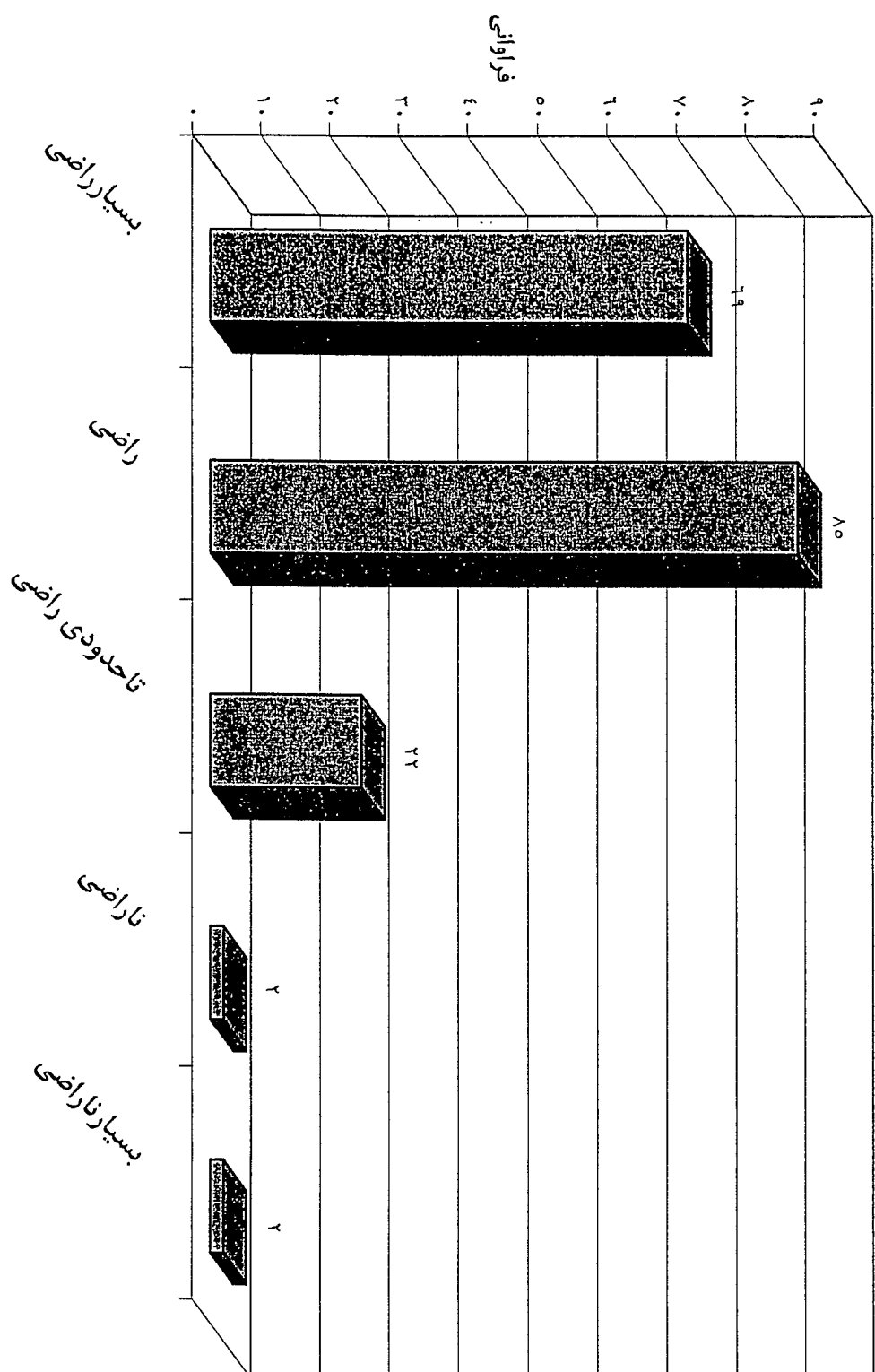


جدول شماره ک-۱۱ توزیع فراوانی رضایت از کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک
موجود در کتابخانه مرکز

درصد	فراوانی	رضایت از کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک موجود در کتابخانه مرکز
۲۷/۱	۶۹	بسیار راضی
۳۳/۳	۸۵	راضی
۸/۶	۲۲	تأخودی راضی
۰/۸	۲	ناراضی
۰/۸	۲	بسیار ناراضی
۴/۳	۱۱	بی نظر
۲۵/۱	۶۴	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- رضایت از کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک موجود در کتابخانه مرکز:
براساس جدول ک-۱۱، ۲۷/۱٪ از استفاده کنندگان از کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک
موجود در کتابخانه مرکز بسیار راضی، ۳۳/۳٪ آنان راضی، ۸/۶٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۰/۸٪
از استفاده کنندگان از ارائه این خدمت ناراضی، ۰/۸٪ بسیار ناراضی و ۴/۳٪ در این مورد
نظری نداشته اند. بر این اساس میزان کلی رضایت پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۶۹٪
می باشد.

نمودار شماره ک-۱۱ توزیع فراوانی رضایت از کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک موجود در کتابخانه مرکزی

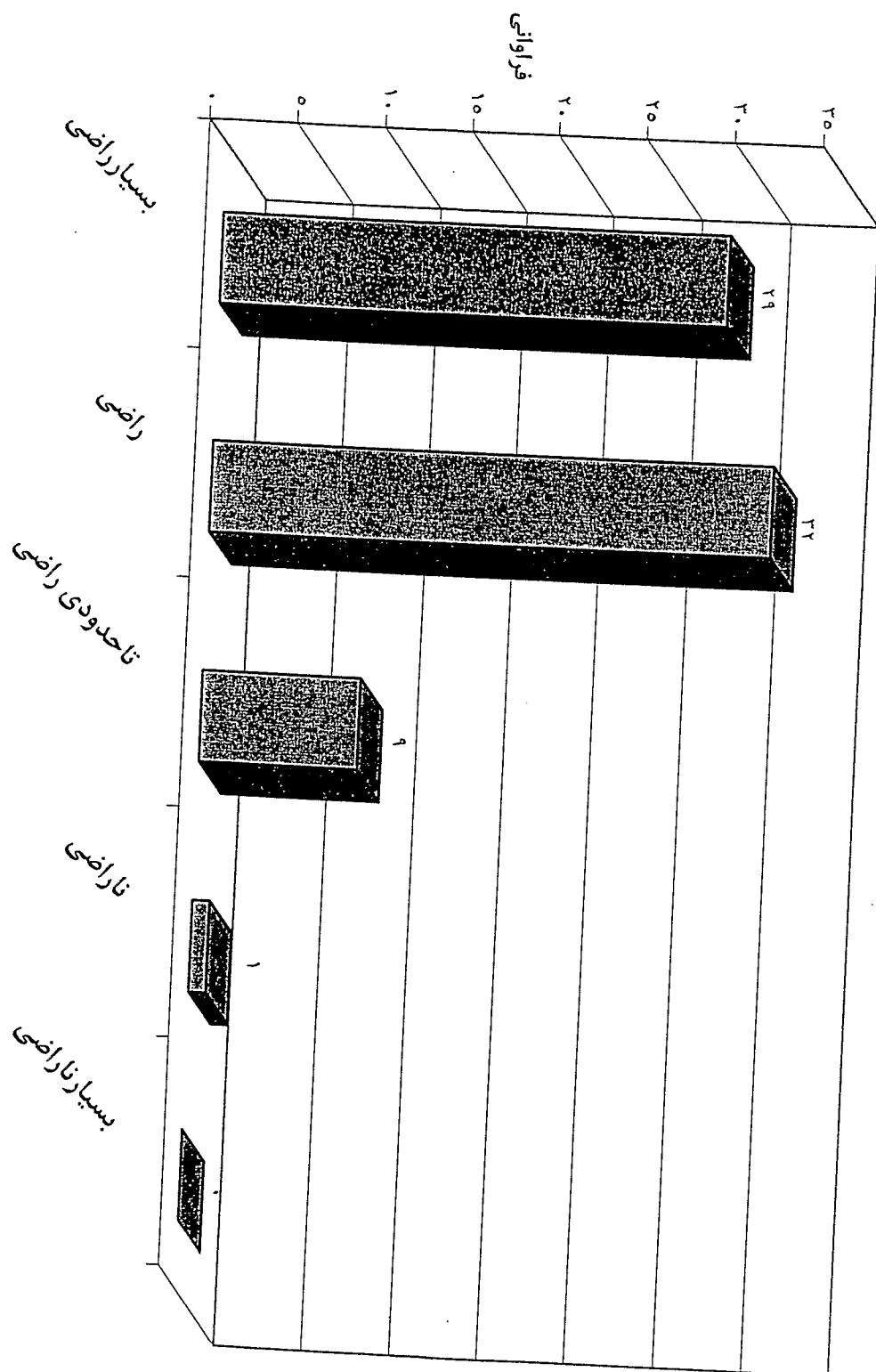


جدول شماره ل-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از کمک کارکنان در استفاده از برگه دان الکترونیکی

رضایت از کمک کارکنان در استفاده از برگه دان الکترونیکی	فراوانی	درصد
بسیار راضی	۲۹	۱۱/۴
راضی	۳۲	۱۲/۵
تأخودی راضی	۹	۳/۵
ناراضی	۱	۰/۴
بسیار ناراضی	۰	۰
بی نظر	۴۳	۱۶/۹
بی جواب	۱۴۱	۵۵/۳
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- رضایت از کمک کارکنان در استفاده از برگه دان الکترونیکی: براساس جدول ل-۱۱، ۱۱/۴٪ از استفاده کنندگان از کمک کارکنان در استفاده از برگه دان الکترونیکی بسیار راضی، ۱۲/۵٪ از آنان راضی، ۳/۵٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۰/۴٪ از استفاده کنندگان از ارائه این خدمت ناراضی و ۱۶/۹٪ از استفاده کنندگان در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان کلی رضایت پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۲۷/۴٪ می باشد.

نمودار شماره ل-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از کمک کارکنان در استفاده از برگه دان الکترونیکی

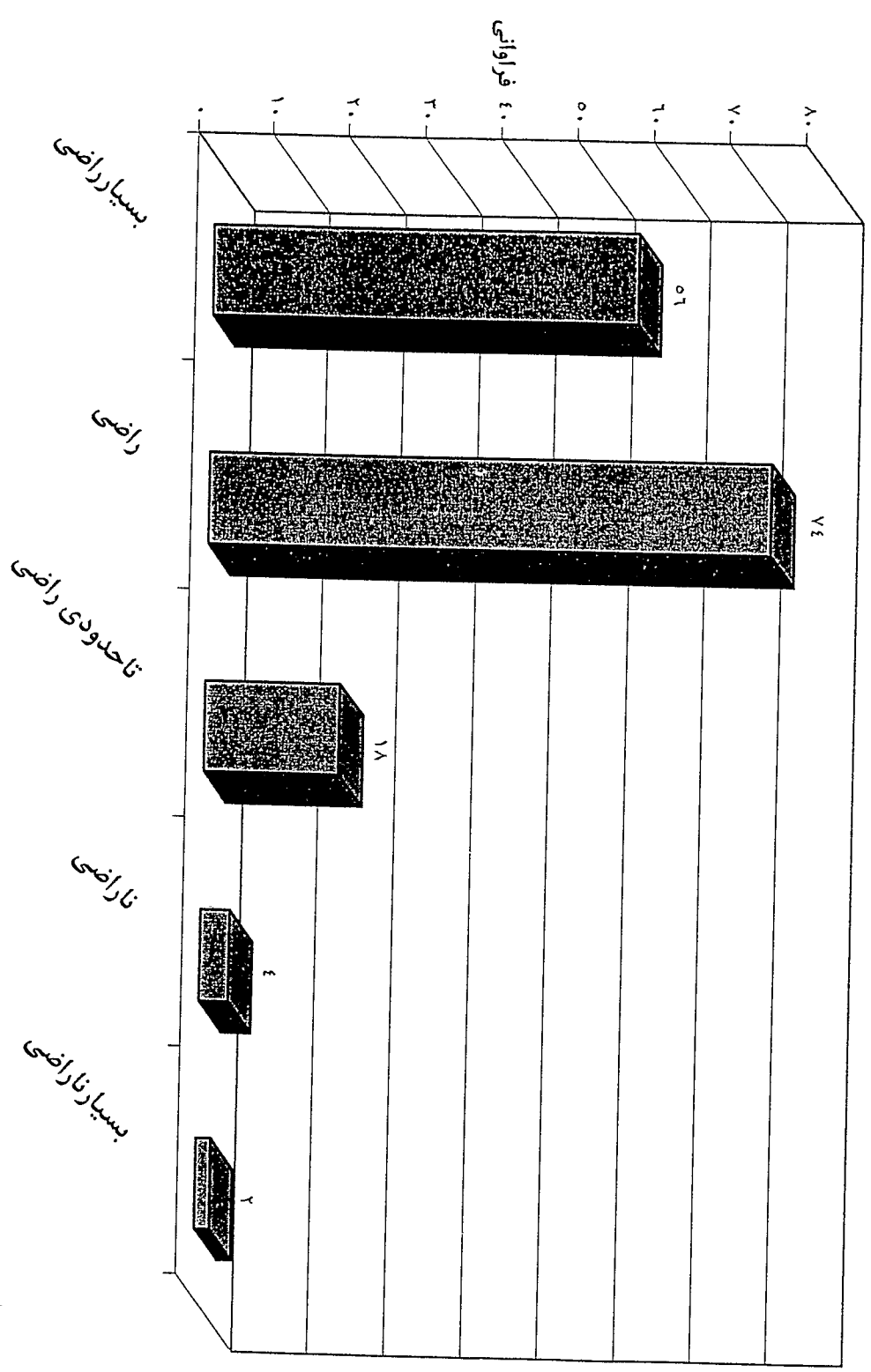


جدول شماره م-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع

رضایت از کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع	فراوانی	درصد
بسیار راضی	۵۶	۲۲
راضی	۷۴	۲۹
تأخودی راضی	۱۸	۷/۱
ناراضی	۴	۱/۶
بسیار ناراضی	۲	۰/۸
بی نظر	۱۸	۷/۱
بی جواب	۸۳	۳۲/۵
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- رضایت از کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع: براساس جدول م-۱۱، ۲۲٪ از استفاده کنندگان از کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع بسیار راضی، ۲۹٪ از آنان راضی و ۷/۱٪ تا تأخودی راضی بوده اند. ۱/۶٪ از استفاده کنندگان از آراء این خدمت ناراضی، ۰/۸٪ بسیار ناراضی و ۷/۱٪ از استفاده کنندگان در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان کلی رضایت پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۵۸/۱٪ می باشد.

نمودار شماره م-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع

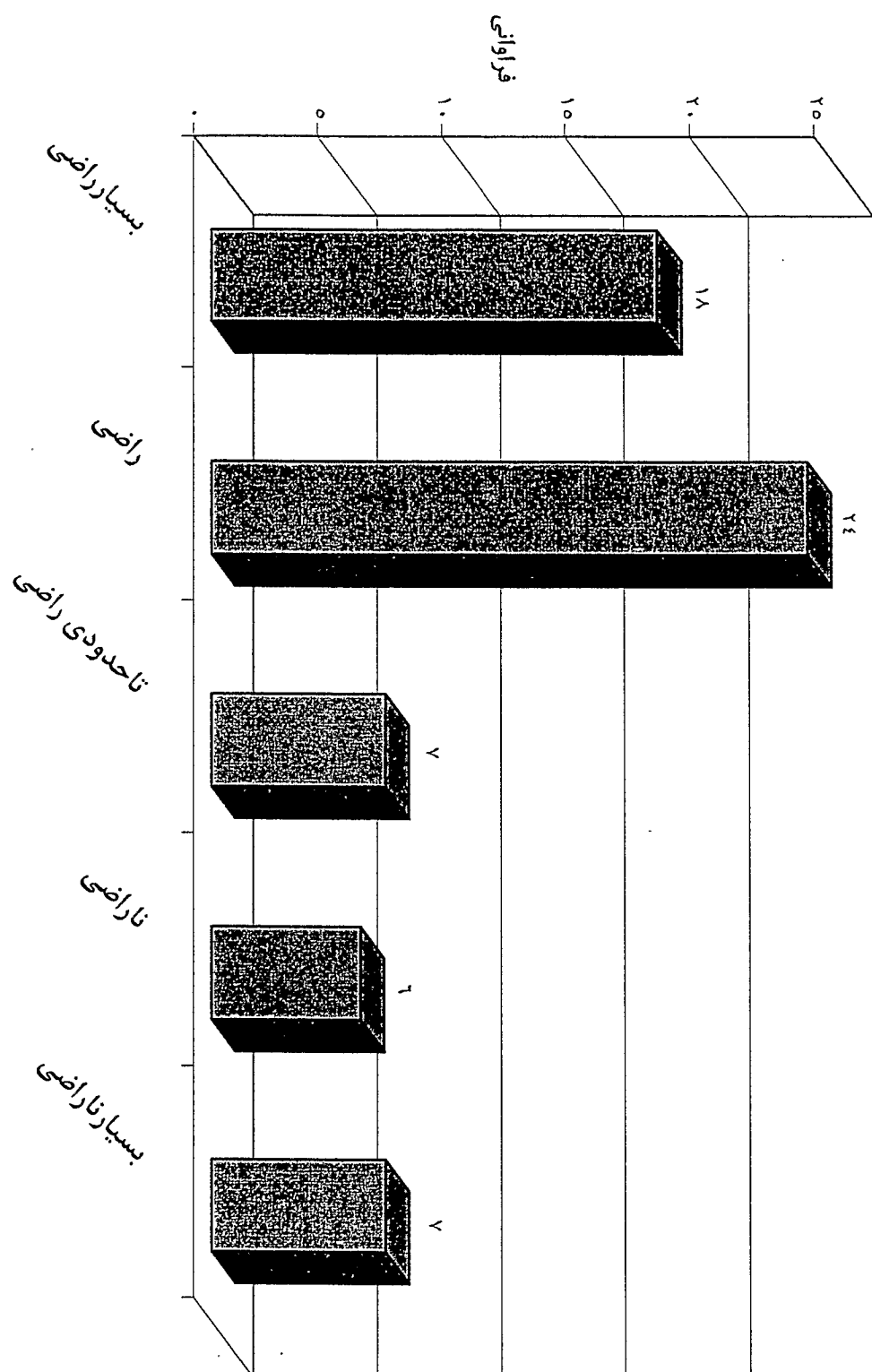


جدول شماره ن-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان عضویت در کتابخانه مرکز و استفاده از سیستم امانت

رضایت از عضویت در کتابخانه مرکز و استفاده از سیستم امانت	فراوانی	درصد
بسیار راضی	۱۸	۷/۱
راضی	۲۴	۹/۴
تاحدودی راضی	۷	۲/۷
ناراضی	۶	۲/۴
بسیار ناراضی	۷	۲/۷
بی نظر	۴۸	۱۸/۸
بی جواب	۱۴۵	۵۶/۹
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- رضایت از امکان عضویت در کتابخانه مرکز و استفاده از سیستم امانت: براساس جدول فوق، ۷/۱٪ از استفاده کنندگان از امکان عضویت در کتابخانه مرکز و استفاده از سیستم امانت بسیار راضی، ۹/۴٪ از آنان راضی و ۲/۷٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۲/۴٪ از استفاده کنندگان از ارائه این خدمت ناراضی، ۲/۷٪ بسیار ناراضی و ۱۸/۸٪ از استفاده کنندگان در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان کلی رضایت پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۱۹/۲٪ می باشد.

نمودار شماره ن-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان عضویت در کتابخانه مرکز و استفاده از سیستم امانت

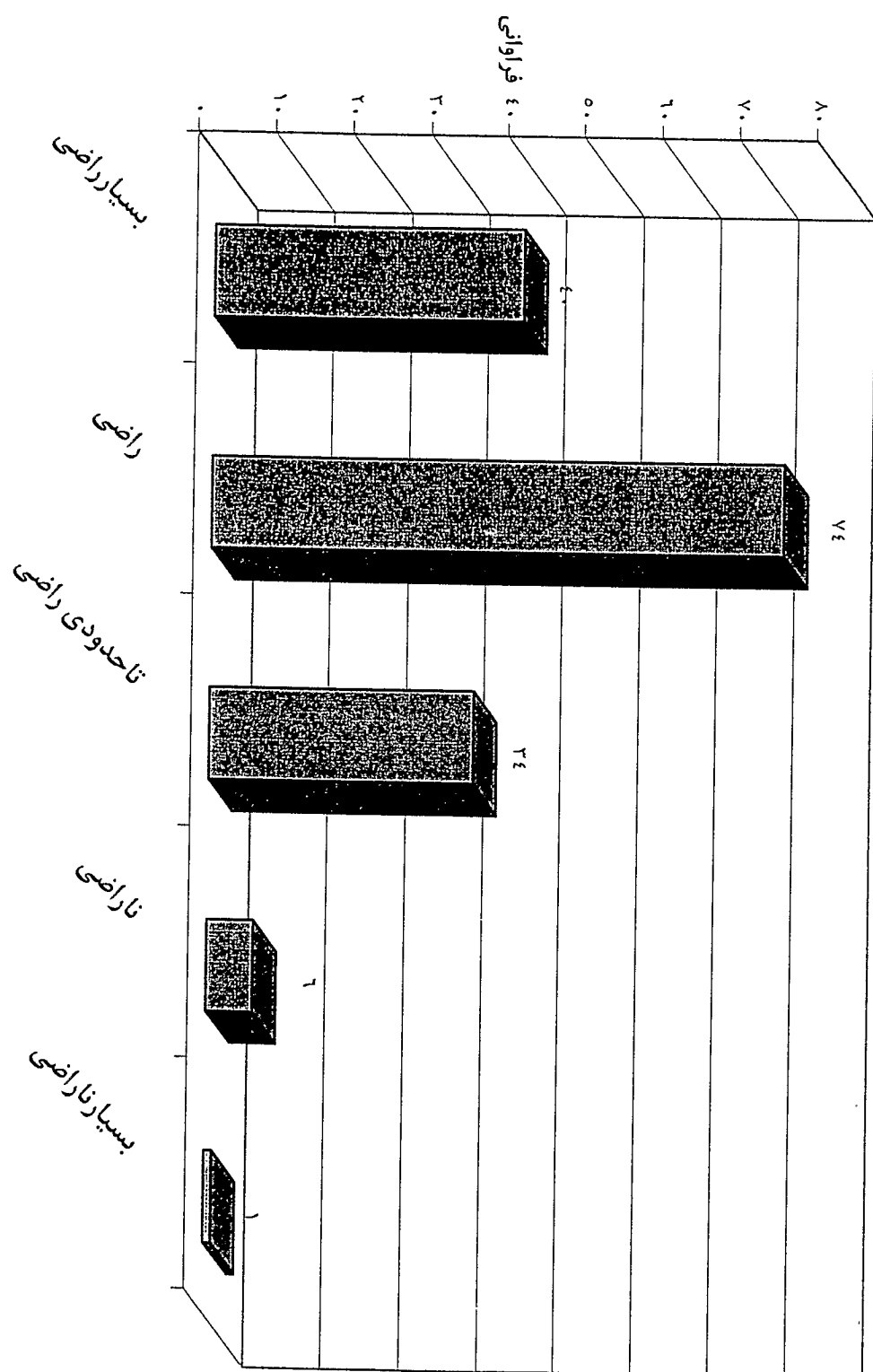


جدول شماره س-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان استفاده از سالن مطالعه

درصد	فراوانی	رضایت از امکان استفاده از سالن مطالعه
۱۵/۷	۴۰	بسیار راضی
۲۹	۷۴	راضی
۱۳/۳	۳۴	تأحدودی راضی
۲/۴	۶	ناراضی
۰/۴	۱	بسیار ناراضی
۸/۲	۲۱	بی نظر
۳۱	۷۹	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- رضایت از امکان استفاده از سالن مطالعه: براساس جدول س-۱۱، ۱۵/۷٪ از استفاده کنندگان از امکان استفاده از سالن مطالعه کتابخانه بسیار راضی، ۲۹٪ از آنان راضی و ۱۳/۳٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۲/۴٪ از استفاده کنندگان از آرا تة این خدمت ناراضی، ۰/۴٪ بسیار ناراضی و ۸/۲٪ از استفاده کنندگان در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان رضایت کلی پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۵۸٪ می باشد.

نمودار شماره س-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان استفاده از ستاین مطالعه

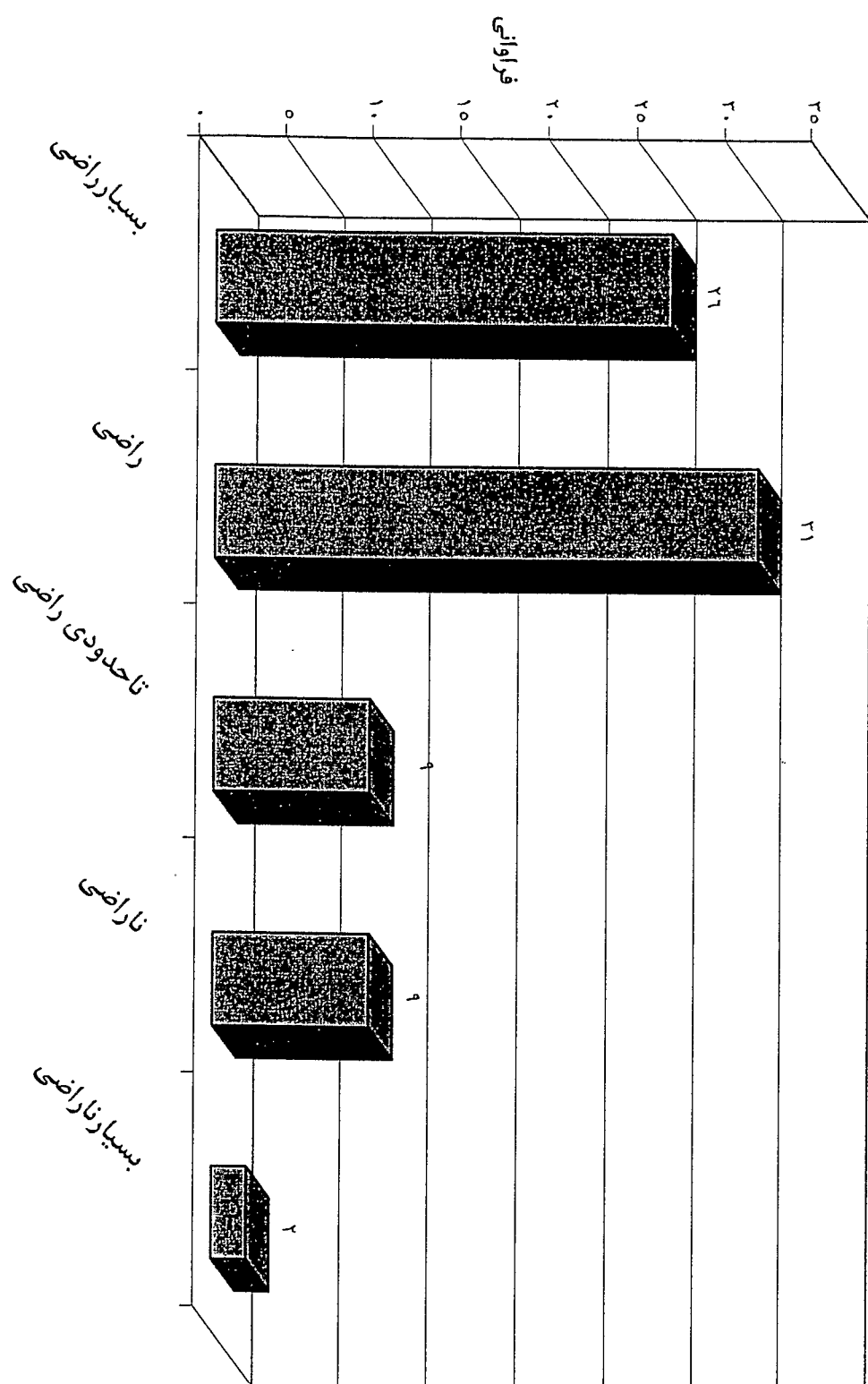


جدول شماره ع-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از آموزش شیوه استفاده از کتابخانه

رضایت از آموزش شیوه استفاده از کتابخانه	فراوانی	درصد
بسیارراضی	۲۶	۱۰/۲
راضی	۳۱	۱۲/۲
تاحدودی راضی	۹	۳/۵
ناراضی	۹	۳/۵
بسیارناراضی	۲	۰/۸
بی نظر	۴۲	۱۶/۵
بی جواب	۱۳۶	۵۳/۳
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- رضایت از آموزش شیوه استفاده از کتابخانه: براساس جدول ع-۱۱، ۱۰/۲٪ از استفاده کنندگان از آموزش شیوه استفاده از کتابخانه بسیار راضی، ۱۲/۲٪ از آنان راضی و ۳/۵٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۳/۵٪ از استفاده کنندگان از ارائه این خدمت ناراضی، ۰/۸٪ بسیار ناراضی و ۱۶/۵٪ از استفاده کنندگان در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان کلی رضایت پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۲۵/۹٪ می باشد.

نمودار شماره ع-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از آموزش شیوه استفاده از کتابخانه

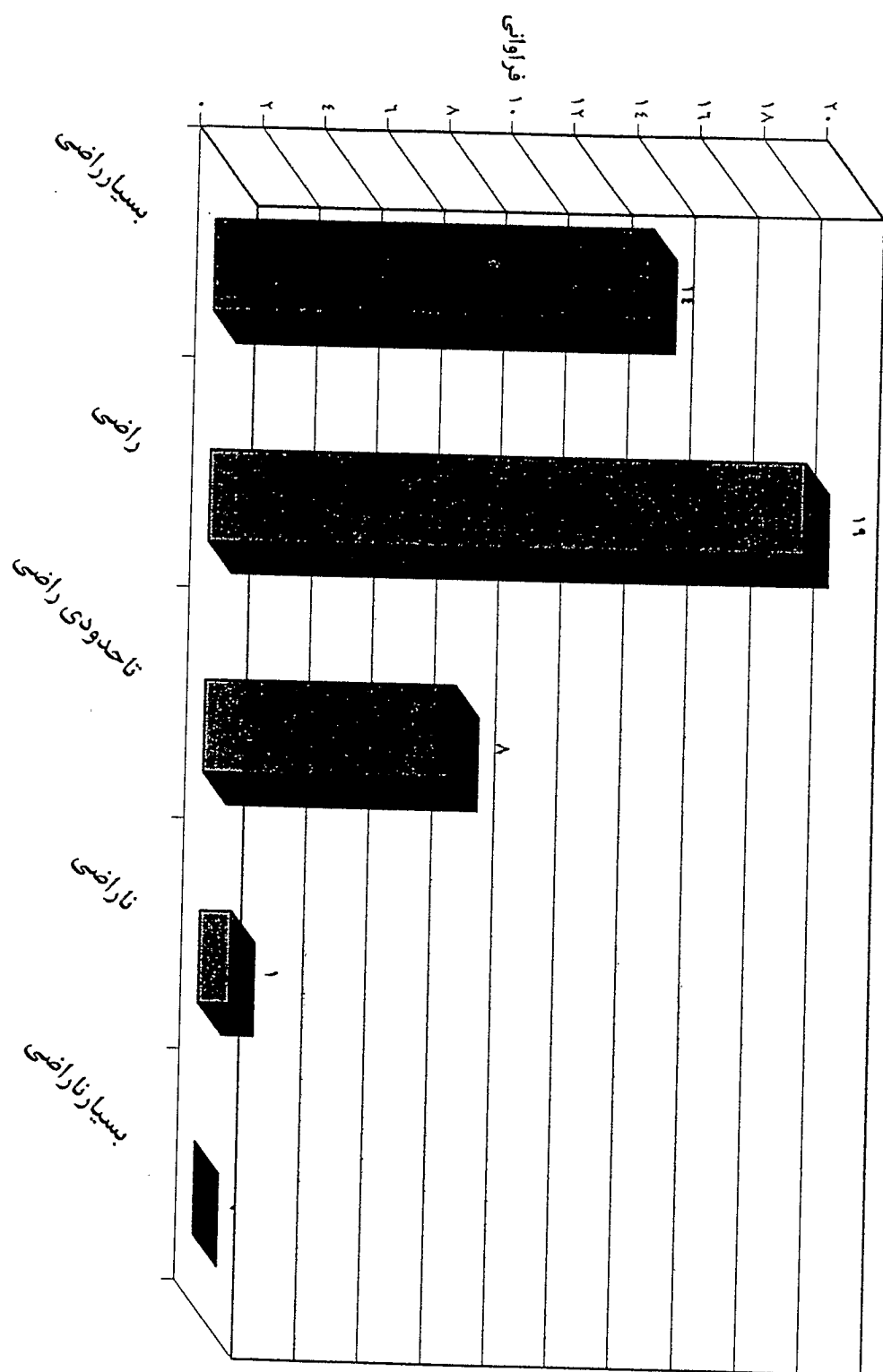


جدول شماره ف-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از پاسخگویی تلفنی به سوالات

درصد	فراوانی	رضایت از پاسخگویی تلفنی به سوالات
۵/۵	۱۴	بسیار راضی
۷/۵	۱۹	راضی
۳/۱	۸	تا حدودی راضی
۰/۴	۱	ناراضی
۰	۰	بسیار ناراضی
۲۲	۵۶	بی نظر
۶۱/۶	۱۵۷	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- رضایت از پاسخگویی تلفنی به سوالات: براساس جدول ف-۱۱، ۵/۵٪ از استفاده کنندگان از پاسخگویی تلفنی به سوالات بسیار راضی، ۷/۵٪ از آنان راضی و ۳/۱٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۴/۱٪ از استفاده کنندگان از ارائه این خدمت ناراضی و ۲۲٪ از استفاده کنندگان در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان کلی رضایت پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۱۶/۱٪ می باشد.

نمودار شماره ف-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از پاسخگویی تلفنی به سوالات

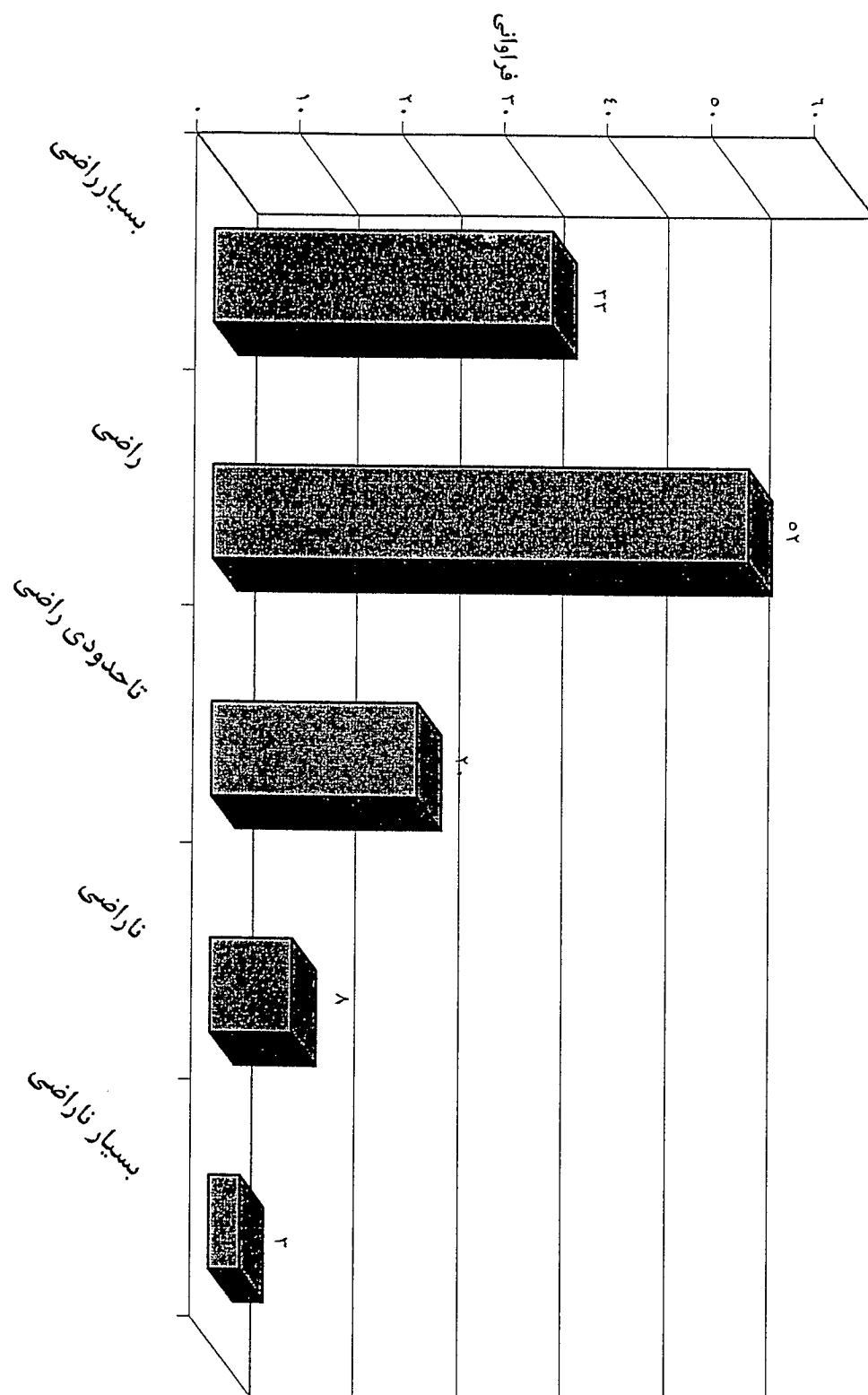


جدول شماره ص-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان استفاده از میکروفیلم پایان نامه ها
جهت مطالعه

رضایت از امکان استفاده از میکروفیلم پایان نامه ها جهت مطالعه	فراوانی	درصد
بسیار راضی	۳۳	۱۲/۹
راضی	۵۲	۲۰/۴
تأخودی راضی	۲۰	۷/۸
ناراضی	۸	۳/۱
بسیار ناراضی	۳	۱/۲
بی نظر	۳۴	۱۳/۳
بی جواب	۱۰۵	۴۱/۲
مجموع	۲۵۵	۱۰۰

- رضایت از امکان استفاده از میکروفیلم پایان نامه ها جهت مطالعه: بر اساس جدول ص-۱۱، ۱۲/۹٪ از استفاده کنندگان از امکان استفاده از میکروفیلم پایان نامه ها جهت مطالعه بسیار راضی، ۲۰/۴٪ از آنان راضی و ۷/۸٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۳/۱٪ از استفاده کنندگان از ارائه این خدمت ناراضی، ۱/۲٪ بسیار ناراضی و ۱۳/۳٪ از استفاده کنندگان در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان کلی رضایت پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۴۱/۱٪ می باشد.

نمودار شماره ص-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان استفاده از میکرو فیلم پایان نامه ها جهت مطالعه

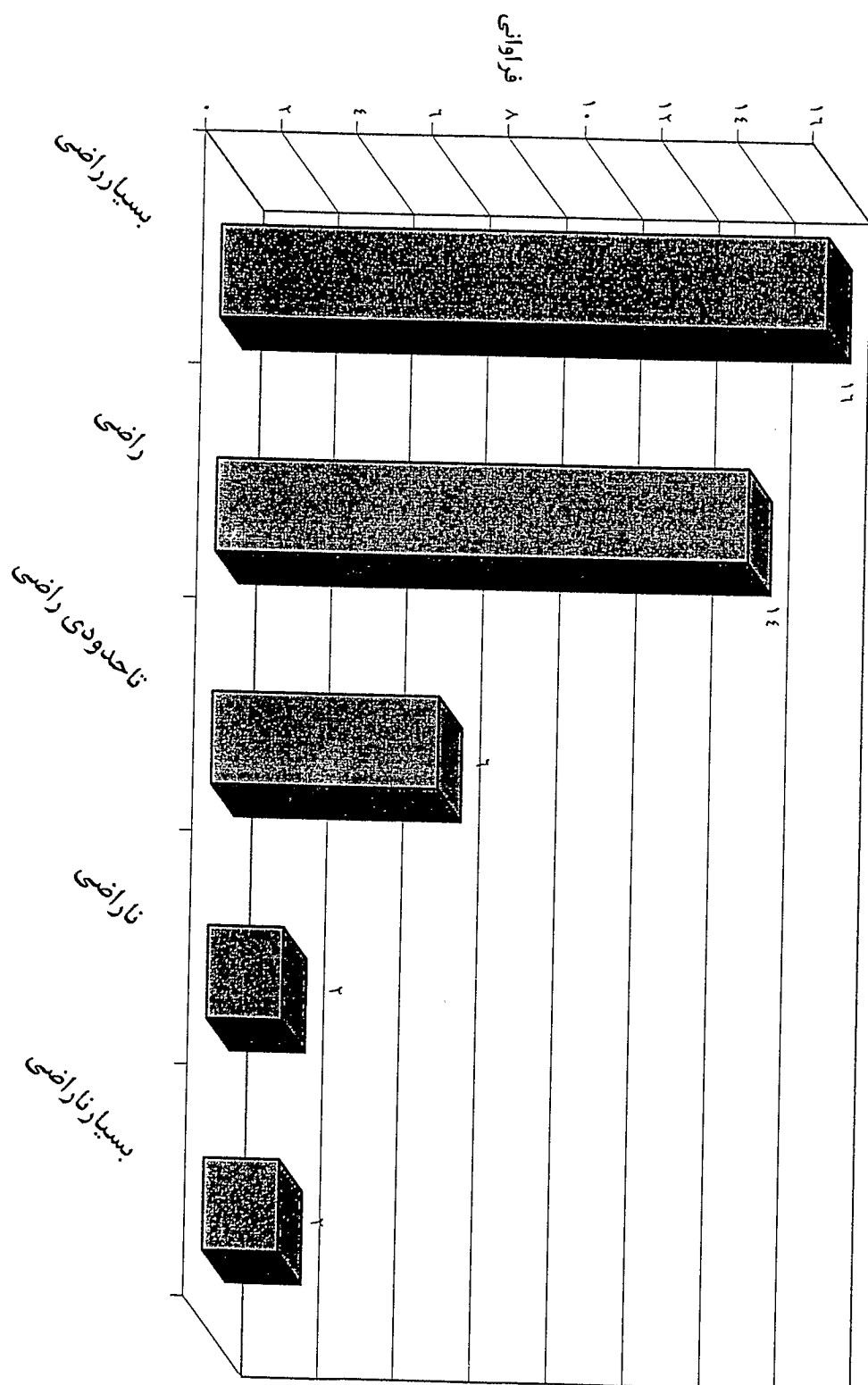


جدول شماره ق-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان امانت کتاب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی از داخل و خارج کشور

درصد	فراوانی	رضایت از امکان امانت کتاب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی از داخل و خارج کشور
۶/۳	۱۶	بسیار راضی
۵/۵	۱۴	راضی
۲/۴	۶	تاحدودی راضی
۰/۸	۲	ناراضی
۰/۸	۲	بسیار ناراضی
۲۲	۵۶	بی نظر
۶۲/۴	۱۵۹	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- رضایت از امکان امانت کتاب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی از داخل و خارج کشور کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع: براساس جدول ق-۱۱، ۶/۳٪ از استفاده کنندگان از امکان امانت کتاب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی از داخل و خارج کشور بسیار راضی، ۵/۵٪ از آنان راضی و ۲/۴٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۸٪ از استفاده کنندگان از ارائه این خدمت ناراضی، ۰/۸٪ بسیار ناراضی و ۲۲٪ از استفاده کنندگان در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان کلی رضایت پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۱۴/۲٪ می باشد.

نمودار شماره ق-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان امنیت کتاب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی از داخل و خارج کشور

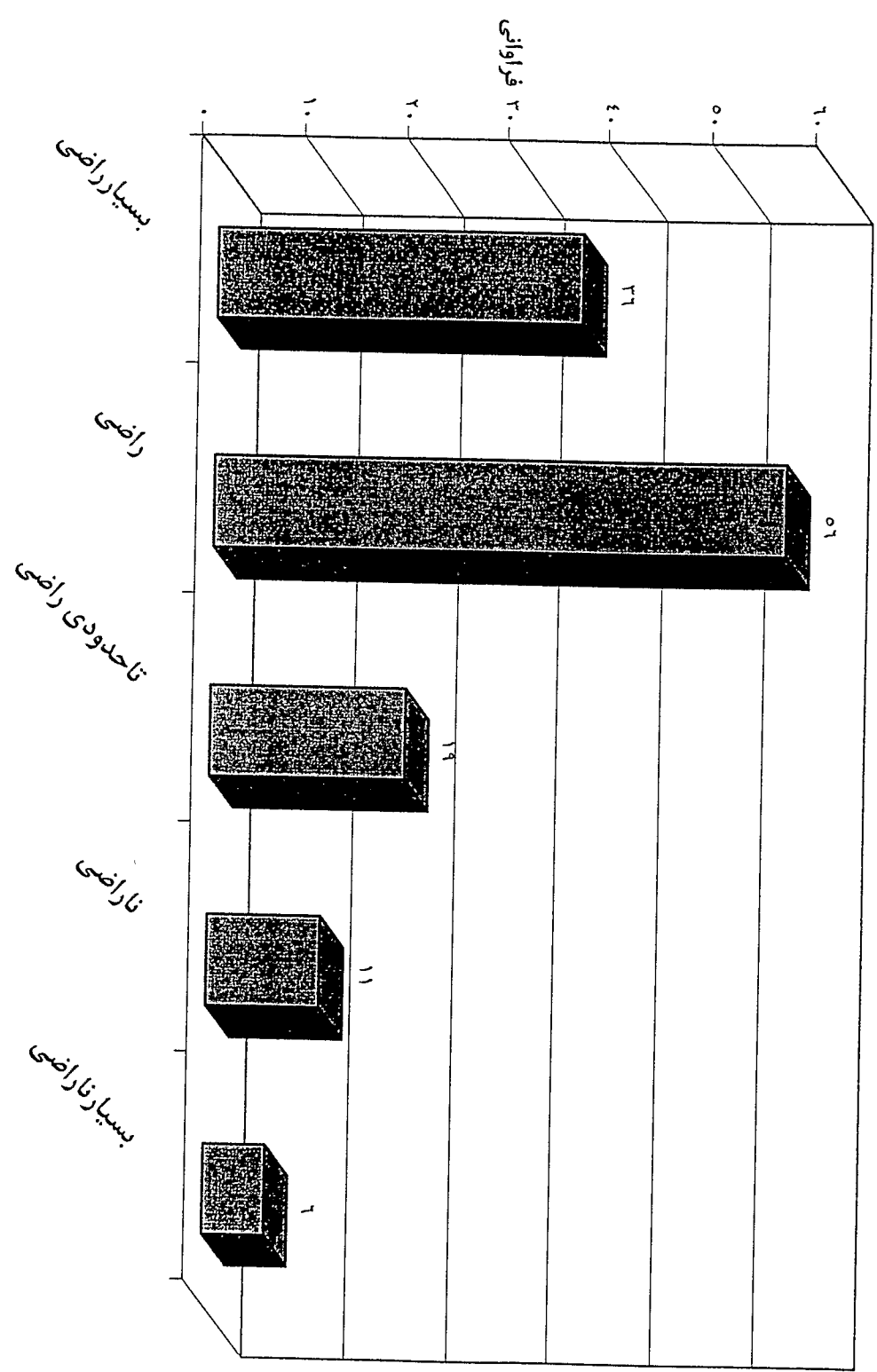


جدول شماره ر-۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان تهیه ی کپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه به صورت حضوری یا مکاتبه ای

درصد	فراوانی	رضایت از امکان تهیه کپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکز به صورت حضوری یا مکاتبه ای
۱۴/۱	۳۶	بسیارراضی
۲۲	۵۶	راضی
۷/۵	۱۹	تاحدودی راضی
۴/۳	۱۱	ناراضی
۲/۴	۶	بسیارناراضی
۱۰/۶	۲۷	بی نظر
۳۹/۲	۱۰۰	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- رضایت از امکان تهیه کپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه به صورت حضوری یا مکاتبه ای: براساس جدول ر-۱۱، ۱۴/۱٪ از استفاده کنندگان از امکان تهیه کپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه به صورت حضوری یا مکاتبه ای بسیار راضی، ۲۲٪ از آنان راضی و ۷/۵٪ تا حدودی راضی بوده اند. ۴/۳٪ از استفاده کنندگان از ارا تة این خدمت ناراضی، ۲/۴٪ بسیار ناراضی و ۱۰/۶٪ از استفاده کنندگان در این مورد نظری نداشته اند. بر این اساس میزان کلی رضایت پاسخ دهندگان در مورد این سوال ۴۳/۶٪ می باشد.

نمودار شماره ۱۱: توزیع فراوانی رضایت از امکان تهیه ی کپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه به صورت حضوری یا مکتبه ای



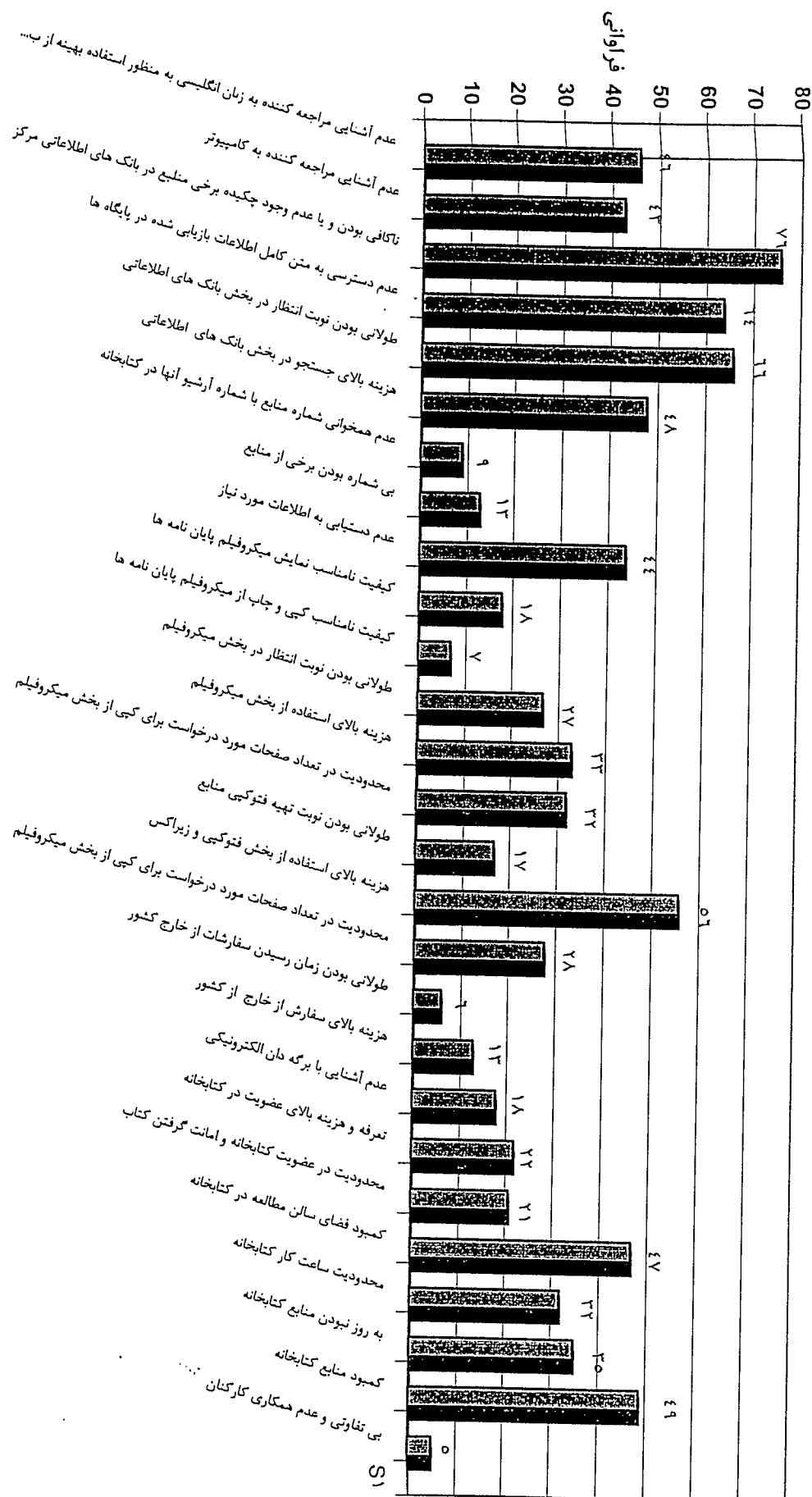
۳-۱-۵- عواملی که موجب بروز نارضایتی شده اند.

جدول شماره ۱۲: توزیع فراوانی مواردی که باعث نارضایتی استفاده کنندگان را فراهم کرده اند

درصد	فراوانی	عوامل نارضایتی
۱۸	۴۶	عدم آشنایی مراجعان به انگلیسی بمنظور استفاده بهینه از بانک های اطلاعاتی لاتین
۱۶/۹	۴۳	عدم آشنایی مراجعه کنندگان با کامپیوتر
۲۹/۸	۷۶	ناکافی بودن و یا عدم وجود چکیده برخی منابع در بانک های اطلاعاتی مرکز
۲۵/۱	۶۴	عدم دسترسی به متن کامل اطلاعات بازبایی شده در پایگاه ها
۲۵/۹	۶۶	طولانی بودن نوبت انتظار در بخش بانک- های اطلاعاتی
۱۸/۸	۴۸	هزینه بالای جستجو در بخش بانک های اطلاعاتی
۳/۵	۹	عدم همخوانی شماره منابع با شماره آرشیو آنها در کتابخانه
۵/۱	۱۳	بی شماره بودن برخی از منابع
۱۷/۳	۴۴	عدم دستیابی به اطلاعات مورد نیاز
۷/۱	۱۸	کیفیت نامناسب نمایش میکروفیلم پایان نامه ها
۲/۷	۷	کیفیت نامناسب کپی و چاپ از اطلاعات از میکروفیلم پایان نامه ها
۱۰/۶	۲۷	طولانی بودن انتظار در بخش میکروفیلم
۱۲/۹	۳۳	هزینه بالای استفاده از بخش میکروفیلم
۱۲/۵	۳۲	محدودیت در تعداد صفحات مورد درخواست برای کپی از بخش میکروفیلم
۶/۷	۱۷	طولانی بودن نوبت تهیه فتوکپی منابع
۲۲	۵۶	هزینه بالای استفاده از بخش فتوکپی و زیراکس
۱۱	۲۸	محدودیت در تعداد صفحات مورد درخواست برای کپی از بخش زیراکس
۲/۴	۶	طولانی بودن زمان رسیدن سفارشات از خارج کشور
۵/۱	۱۳	هزینه بالای سفارش از خارج از کشور
۷/۱	۱۸	عدم آشنایی بابرگه دان الکترونیکی برای جستجوی منابع کتابخانه مرکز
۸/۶	۲۲	تعرفه و هزینه بالای عضویت در کتابخانه
۸/۲	۲۱	محدودیت در عضویت کتابخانه و امانت گرفتن کتاب
۱۸/۴	۴۷	فضای سالن مطالعه
۱۲/۵	۳۲	محدودیت ساعت کار کتابخانه
۱۳/۷	۳۵	به روز نبودن منابع کتابخانه
۱۹/۲	۴۹	کمبود منابع کتابخانه
۲	۵	بی تفاوتی و عدم همکاری کارکنان کتابخانه

- مواردی که باعث نارضایتی استفاده کنندگان را فراهم کرده اند: با مشاهده جدول شماره ۱۲ متوجه می شویم که، ۱۸٪ از پاسخ دهندگان از عدم آشنایی کامل خود به زبان انگلیسی به منظور استفاده بهینه از بانک های اطلاعاتی لاتین موجود در مرکز ناراضی می باشند، ۱۶/۹٪ به دلیل عدم آشنایی با کامپیوتر، ۲۹/۸٪ به دلیل ناکافی بودن و یا عدم وجود چکیده برخی منابع در بانک های اطلاعاتی مرکز، ۲۵/۱٪ به دلیل عدم دسترسی به متن کامل اطلاعات بازیابی شده در پایگاه ها، ۲۴/۱٪ به دلیل طولانی بودن نوبت انتظار در بخش بانک های اطلاعاتی، ۱۸/۸٪ به دلیل هزینه بالای جستجو در بخش بانک های اطلاعاتی، ۳/۵٪ از عدم همخوانی شماره منابع با شماره آرشیو آنها در کتابخانه، ۵/۱٪ به دلیل بی شماره بودن برخی از منابع، ۱۷/۳٪ به دلیل عدم دستیابی به اطلاعات مورد نیاز، ۷/۱٪ از کیفیت نامناسب نمایش میکروفیلم پایان نامه ها، ۲/۷٪ به دلیل کیفیت نامناسب کپی و چاپ اطلاعات از میکروفیلم پایان نامه ها، ۱۰/۶٪ به دلیل طولانی بودن نوبت انتظار در بخش میکروفیلم، ۱۲/۹٪ از هزینه بالای استفاده از بخش میکروفیلم، ۱۲/۵٪ به دلیل محدودیت در تعداد صفحات مورد درخواست برای کپی از بخش میکروفیلم، ۶/۷٪ به علت طولانی بودن نوبت تهیه فتوکپی منابع، ۲۲٪ به دلیل هزینه بالای استفاده از بخش فتوکپی و زیراکس، ۱۱٪ به دلیل محدودیت در تعداد صفحات مورد درخواست برای کپی از بخش زیراکس، ۲/۴٪ به دلیل طولانی بودن زمان رسیدن سفارشات از خارج کشور، ۵/۱٪ از هزینه بالای سفارش از خارج کشور، ۷/۱٪ به دلیل عدم آشنایی با برگه دان الکترونیکی، ۸/۶٪ به دلیل تعرفه بالای عضویت در کتابخانه، ۸/۲٪ به دلیل محدودیت در عضویت کتابخانه و امانت کتاب، ۱۸/۴٪ از کمبود فضای سالن مطالعه، ۱۲/۵٪ از محدودیت ساعت کار کتابخانه، ۱۳/۷٪ به علت به روز نبودن منابع کتابخانه، ۱۹/۲٪ از کمبود منابع کتابخانه و بالاخره ۲٪ از پاسخ دهندگان از بی تفاوتی و عدم همکاری کارکنان اظهار نارضایتی نموده اند. از این یافته ها درمی یابیم که بیشترین نارضایتی در میان مراجعه کنندگان ناشی از طولانی بودن نوبت انتظار در بخش بانک های اطلاعاتی می باشد که با وجود اندیشیدن تمهیداتی چون افزایش تعداد رایانه ها در این بخش به دلیل عدم آشنایی کافی مراجعان به سیستم هاو اساساً کار با رایانه این مشکل همچنان باقی مانده است.

نمودار شماره ۱۲: توزیع فراوانی مواردی که باعث نارضایتی استفاده کنندگان را فراهم کرده اند

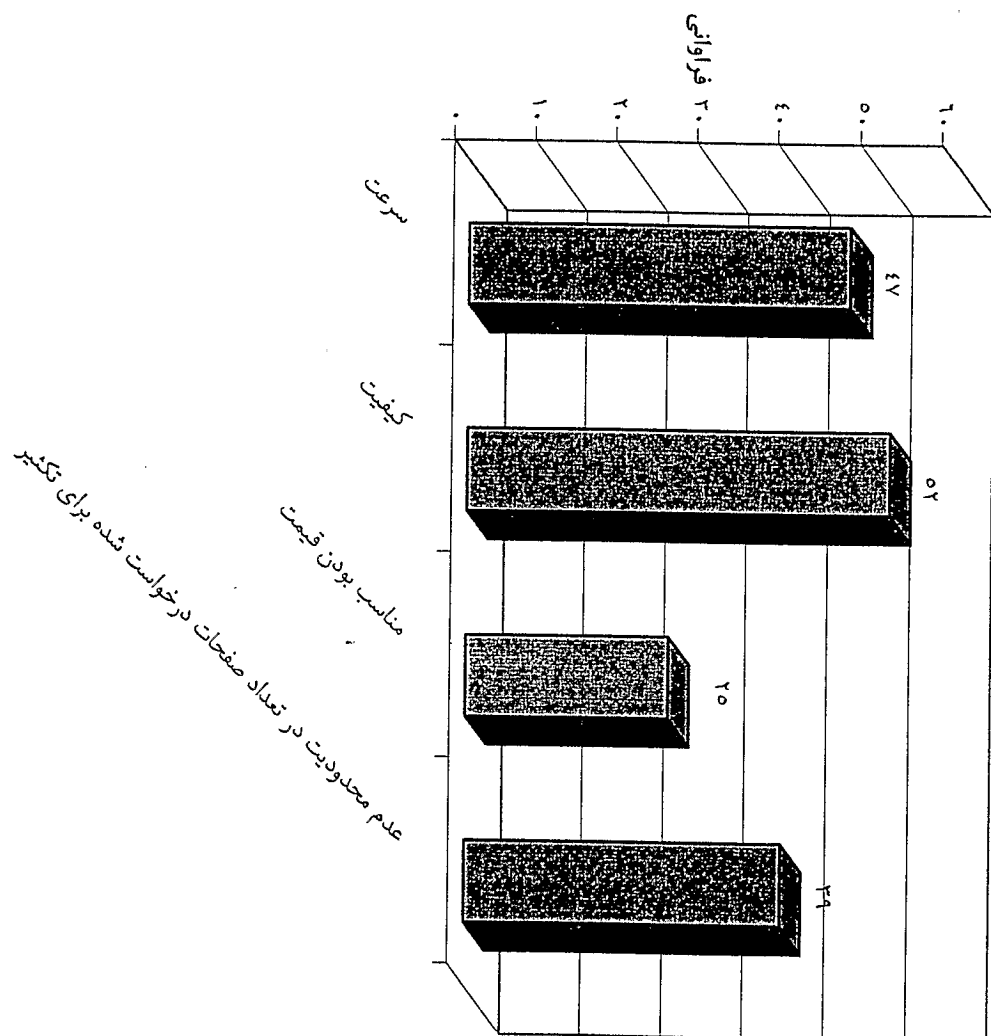


جدول شماره ۱۳: توزیع فراوانی رضایت از خدمات بخش تکثیر کتابخانه

رضایت از بخش تکثیر	فراوانی	درصد
سرعت خدمات فتوکپی در کتابخانه	۴۷	۱۸/۴
کیفیت فتوکپی در کتابخانه	۵۲	۲۰/۴
مناسب بودن قیمت فتوکپی در کتابخانه	۲۵	۹/۸
عدم محدودیت در تعداد صفحات درخواستی	۳۹	۱۵/۳

- رضایت از خدمات بخش تکثیر کتابخانه: با توجه به جدول شماره ۱۳ ملاحظه می کنیم که ۱۸/۴٪ از استفاده کنندگان از سرعت انجام کار در بخش فتوکپی، ۲۰/۴٪ آنان از کیفیت فتوکپی، ۹/۸٪ از آنان از مناسب بودن قیمت فتوکپی و ۱۵/۳٪ از استفاده کنندگان از عدم محدودیت در تعداد صفحات درخواستی اظهار رضایت نموده اند.

نمودار شماره ۱۳: توزیع فراوانی رضایت از خدمات بخش تکثیر کتابخانه

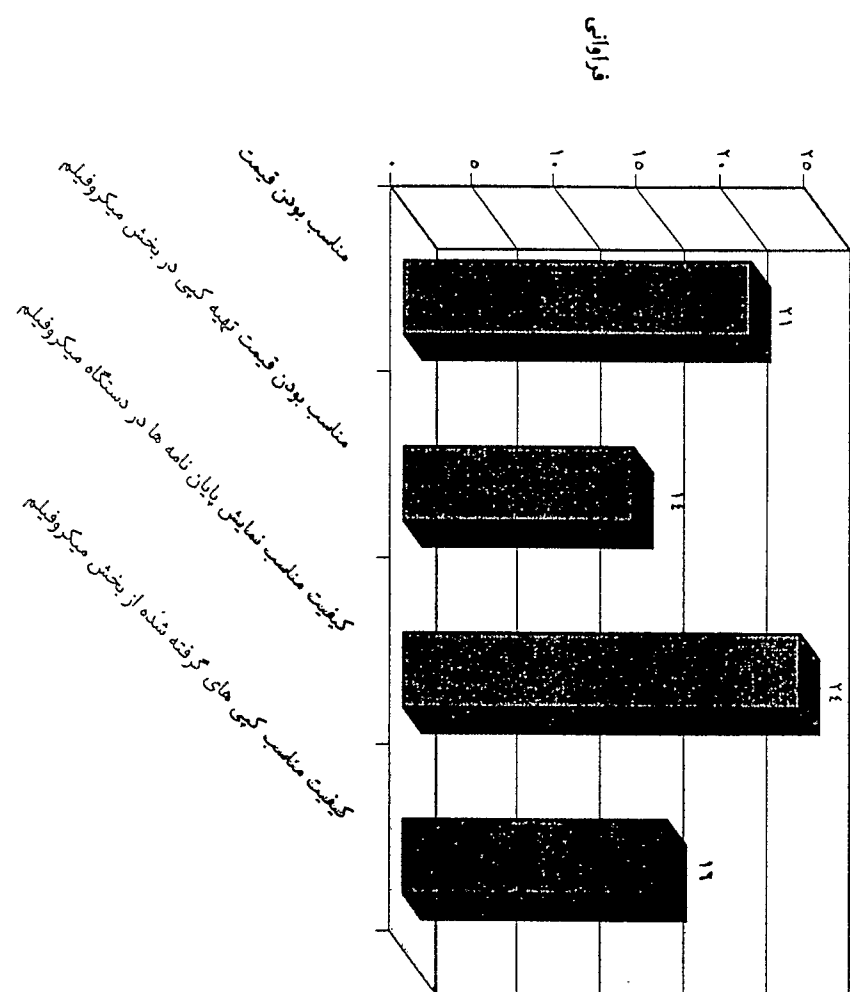


جدول شماره ۱۴: توزیع فراوانی رضایت از خدمات بخش میکروفیلم کتابخانه

رضایت از بخش میکروفیلم	فراوانی	درصد
مناسب بودن قیمت استفاده از بخش میکروفیلم	۲۱	۸/۲
مناسب بودن قیمت تهیه کپی در بخش میکروفیلم	۱۴	۵/۵
کیفیت مناسب نمایش پایان نامه هادر بخش میکروفیلم	۲۴	۹/۴
کیفیت مناسب کپی های گرفته شده از بخش میکروفیلم	۱۶	۶/۳

- رضایت از خدمات بخش میکروفیلم کتابخانه: با توجه به جدول شماره ۱۴ ملاحظه می کنیم که، ۸/۲٪ پاسخ دهندگان از مناسب بودن قیمت استفاده از بخش میکروفیلم، ۵/۵٪ از مناسب بودن قیمت تهیه کپی در بخش میکروفیلم، ۹/۴٪ از کیفیت مناسب نمایش پایان نامه ها و ۶/۳٪ از استفاده کنندگان از کیفیت مناسب کپی های گرفته شده از بخش میکروفیلم اظهار رضایت نموده اند.

نمودار شماره ۱۴: توزیع فراوانی رضایت از خدمات
بخش میکروفیلم کتابخانه

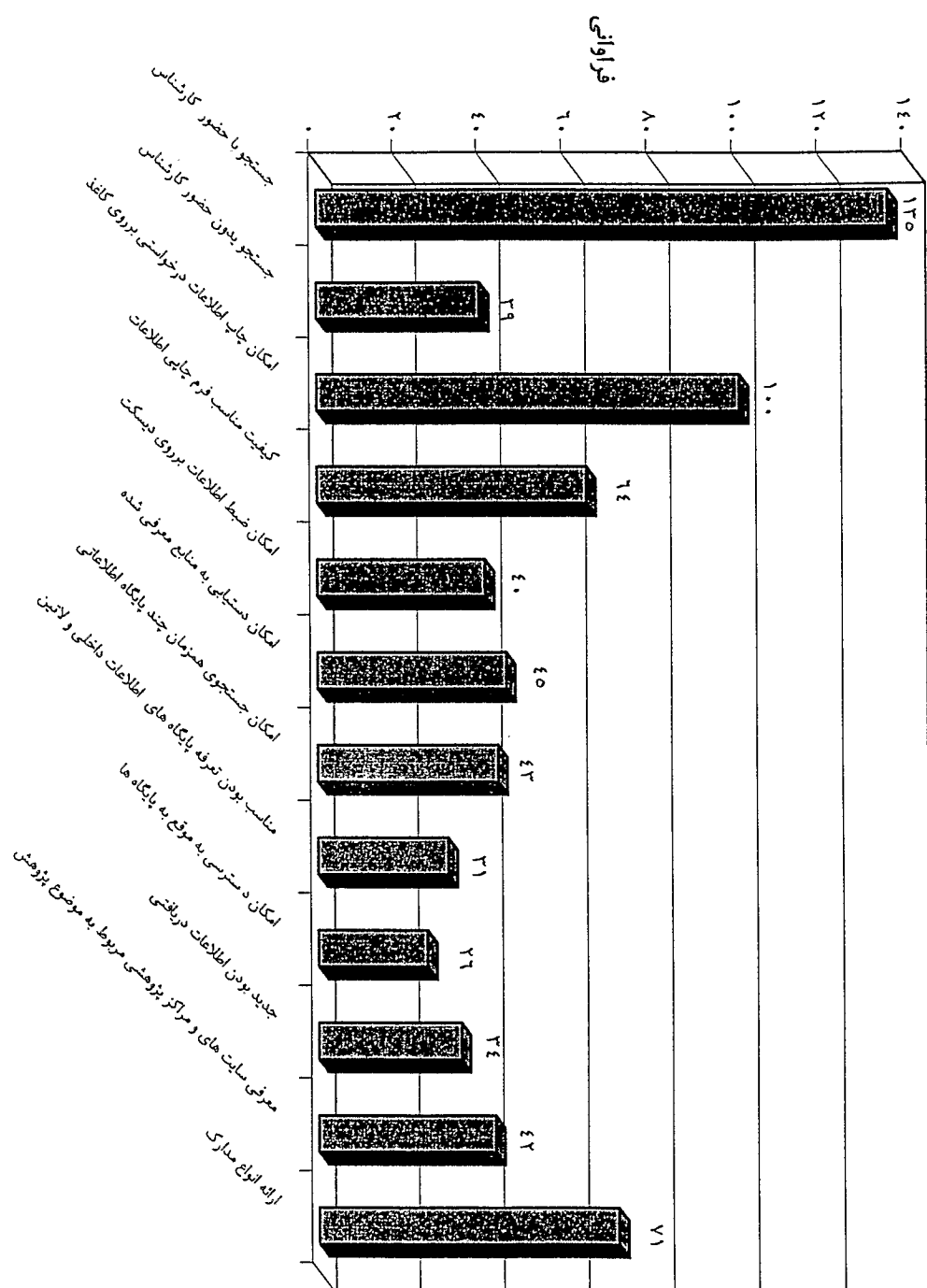


جدول شماره ۱۵: توزیع فراوانی رضایت از پایگاه های اطلاعاتی داخلی و لاتین

رضایت از پایگاه های اطلاعاتی داخلی و لاتین	فراوانی	درصد
امکان جستجو در پایگاهها با حضور کارشناس	۱۳۵	۵۲/۹
امکان جستجو در پایگاهها بدون حضور کارشناس	۳۹	۱۵/۳
امکان چاپ اطلاعات در خواستی بر روی کاغذ	۱۰۰	۳۹/۲
کیفیت مناسب فرم چاپی اطلاعات	۶۴	۲۵/۱
امکان ضبط اطلاعات در خواستی بر روی دیسکت	۴۰	۱۵/۷
امکان دستیابی به منابع معرفی شده	۴۵	۱۷/۶
امکان جستجوی همزمان چند پایگاه اطلاعاتی	۴۳	۱۶/۹
مناسب بودن تعرفه پایگاه های داخلی و لاتین	۳۱	۱۲/۲
امکان دسترسی به موقع به پایگاه ها	۲۶	۱۰/۲
جدید بودن اطلاعات دریافتی	۳۴	۱۳/۳
معرفی سایت ها و مراکز پژوهشی مربوط به پژوهش	۴۲	۱۶/۵
ارائه انواع مدارک	۷۱	۲۷/۸

- رضایت از پایگاه های اطلاعاتی داخلی و لاتین: با مشاهده جدول شماره ۱۵ ملاحظه می شود که ۵۲/۹٪ استفاده کنندگان از امکان جستجوی اطلاعات در پایگاه ها با حضور کارشناس اظهار رضایت نموده اند. ۱۵/۳٪ از استفاده کنندگان از امکان جستجو در پایگاه ها بدون حضور کارشناس، ۳۹/۲٪ از استفاده کنندگان از امکان چاپ اطلاعات در خواستی بر روی کاغذ، ۲۵/۱٪ از استفاده کنندگان از کیفیت مناسب فرم چاپی اطلاعات، ۱۵/۷٪ از استفاده کنندگان از امکان ضبط اطلاعات در خواستی بر روی دیسکت، ۱۷/۶٪ از استفاده کنندگان از امکان دستیابی به منابع معرفی شده، ۱۶/۹٪ از استفاده کنندگان از امکان جستجوی همزمان چند پایگاه اطلاعاتی، ۱۲/۲٪ از استفاده کنندگان از مناسب بودن تعرفه پایگاه های داخلی و لاتین، ۱۰/۲٪ از استفاده کنندگان از امکان دسترسی به موقع به پایگاه ها، ۱۳/۳٪ از استفاده کنندگان از جدید بودن اطلاعات دریافتی، ۱۶/۵٪ از استفاده کنندگان از معرفی سایت ها و مراکز پژوهشی مربوط به موضوع پژوهش و ۲۷/۸٪ از استفاده کنندگان از ارائه انواع مدارک در کتابخانه مرکز اظهار رضایت نموده اند.

نمودار شماره ۱۵: توزیع فراوانی رضایت از پایگاه های اطلاعاتی داخلی و لاتین

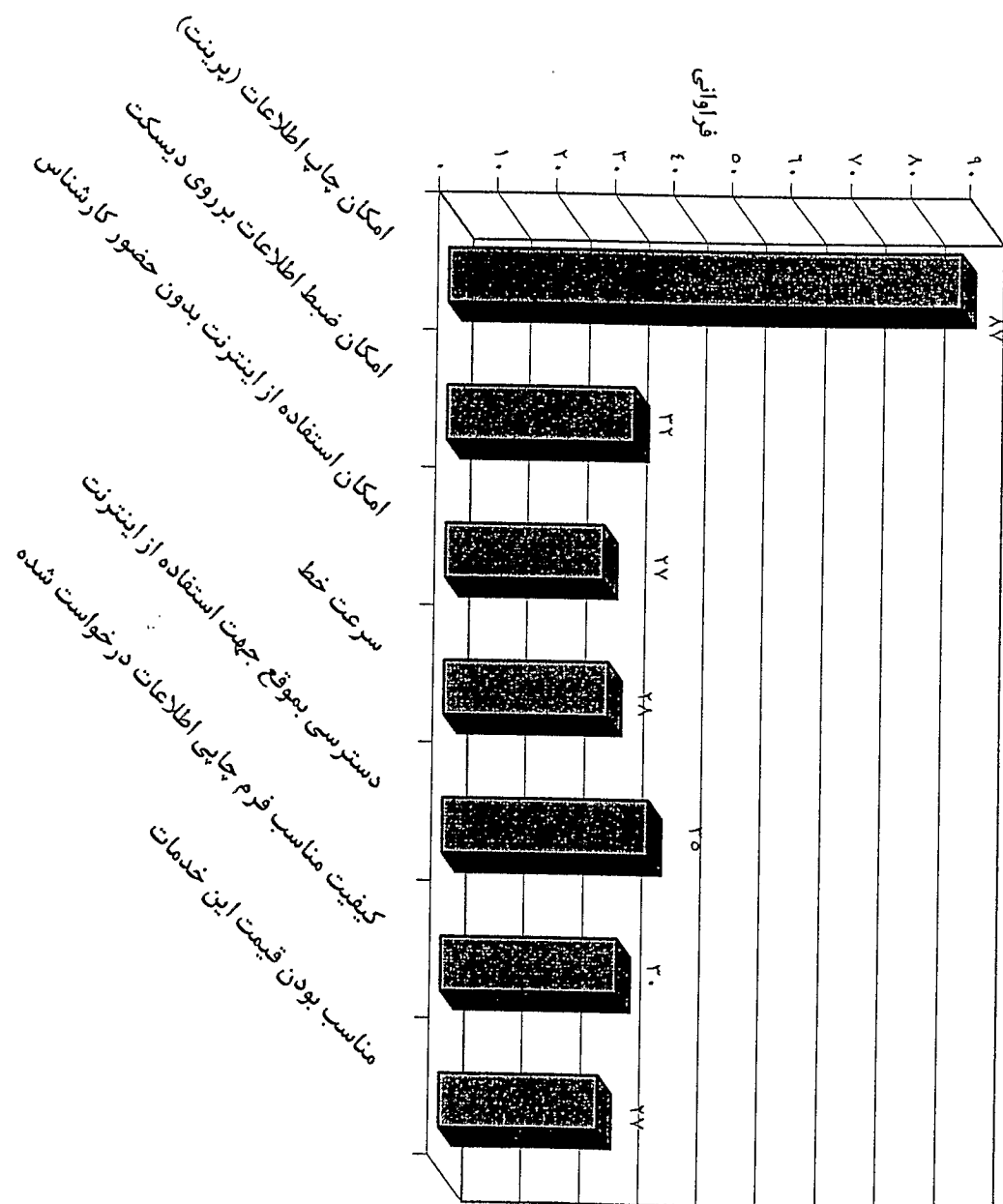


جدول شماره ۱۶: توزیع فراوانی رضایت از امکان استفاده از خدمات پایگاه های اطلاعاتی پیوسته

رضایت از امکان استفاده از خدمات پایگاه های اطلاعاتی پیوسته	فراوانی	درصد
امکان چاپ اطلاعات گرفته شده از اینترنت	۸۷	۳۴/۱
امکان ضبط اطلاعات گرفته شده از اینترنت بر روی دیسکت	۳۲	۱۲/۵
امکان استفاده از اینترنت بدون حضور کارشناس	۲۷	۱۰/۶
سرعت خط اینترنت کتابخانه مرکز	۲۸	۱۱
دسترسی به موقع جهت استفاده از خدمات اینترنت کتابخانه	۳۵	۱۳/۷
کیفیت مناسب فرم چاپی اطلاعات درخواست شده از اینترنت	۳۰	۱۱/۸
مناسب بودن قیمت خدمات اینترنتی ارائه شده	۲۷	۱۰/۶

- رضایت از امکان استفاده از خدمات پایگاه های اطلاعاتی پیوسته: با مشاهده جدول شماره ۱۶ متوجه می شویم که ۳۴/۱٪ از استفاده کنندگان از امکان چاپ اطلاعات گرفته شده از اینترنت اظهار رضایت نموده اند، ۱۲/۵٪ از استفاده کنندگان از امکان ضبط اطلاعات گرفته شده از اینترنت بر روی دیسکت، ۱۰/۶٪ از استفاده کنندگان از امکان استفاده از اینترنت بدون حضور کارشناس، ۱۱٪ از استفاده کنندگان از سرعت خط اینترنت کتابخانه مرکز، ۱۳/۷٪ از استفاده کنندگان از دسترسی به موقع جهت استفاده از خدمات اینترنت کتابخانه مرکز، ۱۱/۸٪ از کیفیت مناسب فرم چاپی اطلاعات درخواست شده از اینترنت و ۱۰/۶٪ از استفاده کنندگان از مناسب بودن قیمت خدمات اینترنتی ارائه شده در کتابخانه مرکز اظهار رضایت نموده اند.

نمودار شماره ۱۶: توزیع فراوانی رضایت از امکان استفاده از خدمات پایگاه های اطلاعاتی پیوسته



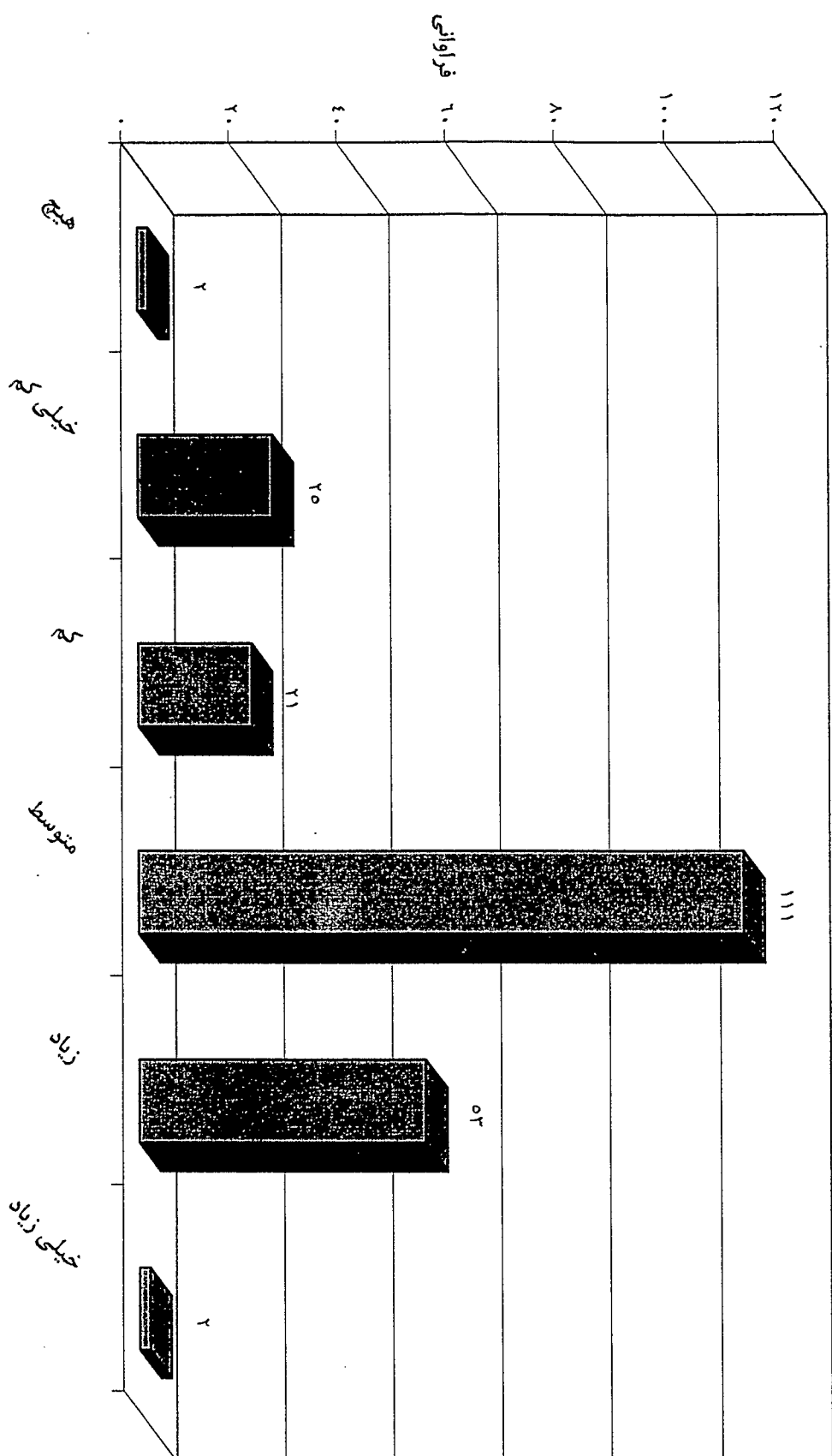
جدول شماره ۱۷: توزیع فراوانی رضایت از برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی

مراجعه‌کنندگان از منابع موجود در کتابخانه مرکز

درصد	فراوانی	رضایت از برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعان از منابع موجود در کتابخانه مرکز
۰/۸	۲	خیلی زیاد
۲۰/۸	۵۳	زیاد
۴۳/۵	۱۱۱	متوسط
۸/۲	۲۱	کم
۹/۸	۲۵	خیلی کم
۰/۸	۲	هیچ
۱۶/۱	۴۱	بی جواب
۱۰۰	۲۵۵	مجموع

- رضایت از برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان از منابع موجود در کتابخانه مرکز: با مشاهده جدول شماره ۱۷ متوجه می‌شویم که میزان رضایت ۰/۸٪ از پاسخ‌دهندگان نسبت به برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی از منابع موجود در کتابخانه مرکز خیلی زیاد، میزان رضایت ۲۰/۸٪ پاسخ‌دهندگان زیاد و میزان رضایت ۴۳/۵٪ پاسخ‌دهندگان متوسط می‌باشد. ۸/۲٪ از پاسخ‌دهندگان نسبت به برآورده شده نیازهای اطلاعاتی شان در کتابخانه دارای رضایت کم، ۹/۸٪ رضایت خیلی کم و ۰/۸٪ دارای عدم رضایت می‌باشند.

نمودار شماره ۱۷: توزیع فراوانی رضایت از برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعه کنندگان از منابع موجود در کتابخانه مرکز



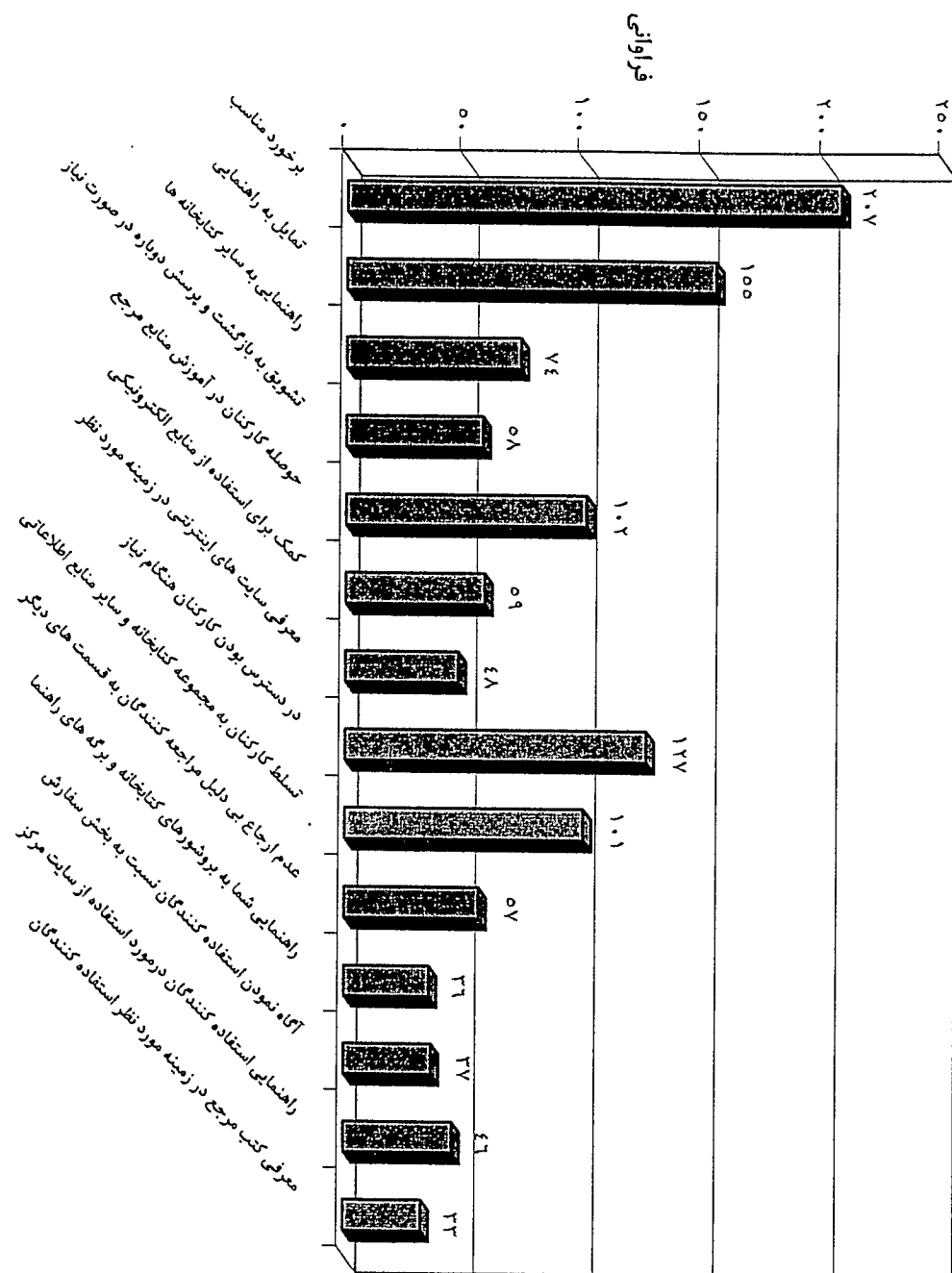
۳-۱-۶-رضایت از عملکرد نیروی انسانی در کتابخانه

جدول شماره ۱۸: توزیع فراوانی رضایت از کارکنان کتابخانه

رضایت از کارکنان کتابخانه	فراوانی	درصد
برخورد و رفتار مناسب کارکنان کتابخانه	۲۰۷	۸۱/۲
علاقه و تمایل به راهنمایی در کارکنان کتابخانه	۱۵۵	۶۰/۸
راهنمایی به سایر کتابخانه ها و مراکز در صورت نبودن منابع در کتابخانه مرکز	۷۴	۲۹
تشویق مراجعه کنندگان به بازگشت و پرسش دوباره از کارکنان	۵۸	۲۲/۷
حوصله کارکنان در آموزش استفاده از منابع مرجع موجود در کتابخانه	۱۰۲	۴۰
کمک کارکنان برای استفاده از منابع الکترونیکی	۵۹	۲۳/۱
معرفی سایت های اینترنتی در زمینه مورد نظرشان توسط کارکنان کتابخانه	۴۸	۱۸/۸
در دسترس بودن کارکنان کتابخانه در هنگام نیاز	۱۲۷	۴۹/۸
تسلط کارکنان کتابخانه به مجموعه کتابخانه و سایر منابع اطلاعاتی	۱۰۱	۳۹/۶
عدم ارجاع بی دلیل به قسمت های دیگر توسط کارکنان	۵۷	۲۲/۴
ارجاع به بروشورهای کتابخانه و برگه های راهنما توسط کارکنان کتابخانه	۳۶	۱۴/۱
آگاه شدن نسبت به بخش سفارشات کتابخانه توسط کارکنان	۳۷	۱۴/۵
راهنمایی شدن برای استفاده از سایت اینترنتی مرکز توسط کارکنان	۴۶	۱۸
معرفی کتب مرجع در زمینه مورد نظرشان توسط کارکنان کتابخانه	۳۳	۱۲/۹

- توزیع فراوانی رضایت از کارکنان کتابخانه: براساس جدول شماره ۱۸ ۸۱/۲٪ از پاسخ دهندگان نسبت به برخورد و رفتار مناسب کارکنان کتابخانه اظهار رضایت نموده اند، ۸۱/۲٪ از پاسخ دهندگان نسبت به علاقه و تمایل به راهنمایی، ۲۹٪ از پاسخ دهندگان نسبت به راهنمایی مراجعه کنندگان به سایر کتابخانه ها و مراکز در صورت نبودن منابع در کتابخانه، ۲۲/۷٪ از پاسخ دهندگان نسبت به تشویق مراجعه کنندگان به بازگشت و پرسش دوباره از کارکنان، ۴۰٪ از پاسخ دهندگان نسبت به حوصله کارکنان در آموزش استفاده از منابع مرجع موجود در کتابخانه، ۲۳/۱٪ از پاسخ دهندگان نسبت به کمک کارکنان برای استفاده از منابع الکترونیکی، ۱۸/۸٪ از پاسخ دهندگان نسبت به معرفی سایت های اینترنتی در زمینه مورد نظرشان، ۸۱/۲٪ از پاسخ دهندگان نسبت به در دسترس بودن کارکنان کتابخانه در هنگام نیاز، ۳۹/۶٪ از پاسخ دهندگان نسبت به تسلط کارکنان به مجموعه کتابخانه وسایر منابع اطلاعاتی، ۲۲/۴٪ از پاسخ دهندگان نسبت به عدم ارجاع بی دلیل به قسمت های دیگر، ۱۴/۱٪ از پاسخ دهندگان نسبت به ارجاع به بروشورهای کتابخانه و برگه های راهنما، ۱۴/۵٪ از پاسخ دهندگان نسبت به آگاه شدن نسبت به بخش سفارشات کتابخانه، ۱۸٪ از پاسخ دهندگان نسبت به راهنمایی شدن برای استفاده از سایت اینترنتی مرکز و ۱۲/۹٪ از پاسخ دهندگان نسبت به معرفی کتب مرجع در زمینه مورد نظرشان توسط کارکنان کتابخانه اظهار رضایت نموده اند.

نمودار شماره ۱۸: توزیع فراوانی رضایت از کارکنان کتابخانه



یافته‌های جنبی

- با توجه به سوال شماره ۱۱ پرسشنامه، میانگین کلی مربوط به آگاهی مراجعان از خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکز به میزان ۳۹/۶۱ بدست آمد که مبین سطح آگاهی پائین مراجعه-کنندگان نسبت به خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکز می باشد.
- میانگین کلی رضایت از ارائه خدمات در کتابخانه مرکز ۸۱/۷۵ می باشد که با توجه به این نتیجه می توان گفت که نظر مراجعان نسبت به نحوه ارائه خدمات در کتابخانه مرکز حاکی از رضایت آنان می باشد.
- میانگین سوال شماره ۱۷ در مورد برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعان از کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران ۳/۹۰ می باشد که مبین برآورده شدن نیاز مراجعان در حد متوسط می باشد.
- علاوه بر یافته های توصیفی می توان از نتایج و داده های آماری پژوهش حاضر در جهت یافتن رابطه همبستگی میان برخی متغیرهای پژوهش سود جست. برای مثال (با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن) میان مقطع تحصیلی مراجعان و میزان برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی آنان از منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکز رابطه ۰/۰۵٪- بدست آمد که معنی دار نمی باشد.
- میان دفعات مراجعه به کتابخانه مرکز و برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعان از منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکز رابطه همبستگی ۰/۱۲۶ که در سطح ۰/۰۵ معنا دار می باشد بدست آمد.
- میان فاصله زمانی مراجعات و برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعان از منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکز رابطه همبستگی ۰/۰۰۲ بدست آمد که البته معنادار نمی باشد.

- میان آگاهی کلی از خدمات مرکز و دفعات استفاده از کتابخانه رابطه همبستگی ۰/۲۰۱ و میان آگاهی کلی از خدمات کتابخانه مرکز و فاصله زمانی مراجعات رابطه ۰/۲۶۱- که در سطح ۰/۰۵٪ معنادار می باشند، یافت شد.

- میان رضایت کلی از ارائه خدمات در کتابخانه مرکز و تعداد دفعات مراجعه به کتابخانه مرکز رابطه ۰/۶۰۷ که در سطح ۰/۰۵٪ معنادار می باشد، وجود دارد.

فصل چهارم:

نتیجه گیری

۴-۱ خلاصه یافته های پژوهش:

با توجه به تجزیه و تحلیل یافته های ارائه شده در فصل پیشین، نتیجه گیری نهایی در ذیل ارائه می شود.

- ۱- بیشتر جمعیت مراجعه کننده به مرکز را زنان و دانشجویان دوره های کارشناسی مشغول به تحصیل در تهران تشکیل می دهند. آشنایی آنها با کتابخانه مرکز بیشتر از طریق اساتید دانشگاه و بیشترین زمینه های استفاده از کتابخانه مرکز انجام کارهای پژوهشی و تهیه پایان نامه می باشد.
- ۲- مقایسه یافته ها در مورد میزان آگاهی یا عدم آگاهی از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران نشان دهنده این است که بیشترین آگاهی در زمینه جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز و کمترین میزان اطلاع مربوط به عدم آگاهی از امکان پاسخگویی تلفنی به سوالات می باشد.
- ۳- مقایسه یافته ها در مورد میزان رضایت از خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکز نمایانگر این است که بیشترین میزان رضایت مربوط به جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز می باشد.
- ۴- عاملی که باعث بروز بیشترین نارضایتی در استفاده کنندگان شده ، عبارت است از، ناکافی بودن و یا عدم وجود چکیده برخی منابع در بانک های اطلاعاتی مرکز
- ۵- به طور کلی میزان رضایت از برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعان از منابع موجود در کتابخانه مرکز در حد متوسط می باشد (۳/۹۰).
- ۶- در مورد رضایت از کارکنان کتابخانه مرکز، برطبق جداول و تحلیل های آماری بیشترین میزان رضایتمندی، رضایت از برخورد و رفتار مناسب کارکنان کتابخانه می باشد.

۴-۲ پیشنهادها

با توجه به یافته های این پژوهش می توان در جهت رفع نقایص و کمبودهای مشاهده شده و تقویت نقاط مثبت و بهبود هر چه بیشتر ارائه خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، پیشنهادهای زیر را مطرح نمود :

- ۱- آموزش جستجو در بانک های اطلاعاتی مرکز به طور مستقیم (برگزاری پانل های آموزشی) و غیرمستقیم مانند، چاپ بروشورهای کوتاه و مختصری در زمینه راهنمای استفاده از بانک های اطلاعاتی مرکز، تا مراجعه کنندگانی که اندک آگاهی از کامپیوتر دارند با مطالعه این راهنما بتوانند به تنهایی و بدون وابستگی به کارشناسان بخش جستجو، به جستجو در بانک های اطلاعاتی مرکز پرداخته بدین وسیله از تراکم مراجعان و نارضایتی حاصل از آن کم خواهد شد.
- ۲- از نتایج قابل بحث این پژوهش عدم آگاهی کافی مراجعان در مورد برخی خدمات می باشد. بر همین اساس آگاهی رسانی بیشتر و مشخص تر به استفاده کنندگان در زمینه این خدمات به نظر لازم می رسد. بدین منظور در نظر گرفتن سیستمی که در بدو ورود به آگاه کردن، کانالیزه نمودن و توزیع درست مراجعان به بخش های مختلف کتابخانه بپردازد ضروری بنظر می رسد، همچنین نصب تابلوهای مشخصی در هر بخش که شامل توضیح اجمالی فعالیت و هزینه استفاده از هر بخش باشد، لازم بنظر می رسد.
- ۳- چکیده دار نمودن تدریجی کلیه منابع اطلاعاتی موجود در پایگاه وب مرکز، تا مراجعه کنندگان علاوه بر دریافت اطلاعات کتابشناختی در همان بخش جستجو به چکیده مطالب نیز دسترسی پیدا کنند.
- ۴- یکی از مواردی که به رشد تحقیقات و پژوهش های جاری در کشور کمک شایان توجهی می کند در دسترس بودن اصل مطالب و مقالات مورد نیاز پژوهشگران می باشد و از آنجایی که بخش سفارشات به این مهم می پردازد جا دارد که به بهترین وجه به مراجعه کنندگان و محققان شناسانده شود. و در این راستا تا آنجا که امکان دارد با هزینه اندک به فراهم آوردن نیازهای محققان بپردازد در همین زمینه پیشنهاد می شود امکانات سهل الوصولی مهیا شود تا تمامی کتابخانه های کشور به نحو مقتضی با بخش سفارشات کتابخانه همکاری نمایند.

۵- آگاهی رسانی به استفاده کنندگان بالقوه کتابخانه مرکز از طریق چاپ مقالات یا آگهی هایی در ارتباط با خدمات مرکز، در بولتن ها، هفته نامه ها و ماهنامه های تخصصی سازمان ها و وزارت خانه ها، به منظور اطلاع رسانی از خدمات ارائه شده در مرکز (تبلیغات) به قشر متخصص جامعه نظیر پزشکان، مهندسان، متخصصان و غیره... که خارج از سیستم دانشگاهی و آموزش عالی به فعالیت های علمی می پردازند.

۶- برگزاری دوره های آموزشی جهت تقویت بنیه علمی-تخصصی کارکنان بخش های مختلف کتابخانه جهت روزآمد نمودن اطلاعات آنان به منظور خدمات دهی با کیفیت عالی به مراجعه کنندگان.

۷- بررسی چرایی عدم دستیابی برخی استفاده کنندگان به اطلاعات مورد نیاز خود، چرا که از یافته های قابل تامل در این پژوهش مسئله کمبود اصل منابع مورد نیاز استفاده کنندگان جهت مطالعه است. از راه های رفع این نقیصه تبلیغ همه جانبه و آگاهی بخشی نسبت به امکان ثبت اطلاعات پایان نامه های فارسی و لاتین، ثبت اطلاعات مقاله مجلات و سمینارها، ثبت اطلاعات گزارش های دولتی، ثبت اطلاعات کتب فارسی و لاتین توسط خود محققین و دانشجویان و هماهنگی بیشتر با مراکز تحقیقاتی، پژوهشی، دانشگاهی جهت تهیه اصل پژوهش های انجام گرفته در آن مراکز می باشد.

از آنجایی که توجه و رسیدگی به خدماتی که موجبات نارضایتی استفاده کنندگان را فراهم نموده است در جهت جلب رضایت هر چه بیشتر آنان ضروری می باشد پیشنهاد می شود به منظور پیگیری یافته های حاصل از این تحقیق و درجهت حصول حداکثر رضایتمندی حداقل هر دو سال یک بار چنین پژوهشی در مرکز انجام گیرد تا ضمن مقایسه نتایج با یکدیگر در جهت ارتقا بخشی بیش از پیش خدمات ارائه شده به مراجعه کنندگان گام برداریم.

۳-۴- پیشنهاد جهت پژوهش های آینده

با توجه به نتایجی که از این پژوهش حاصل آمده، پیشنهادهای مطرح می شود که امید است مورد توجه پژوهشگرانی که علاقمند به بررسی و مطالعه در این زمینه می باشند، قرار گیرد.

در این پژوهش فرضیه ای برای رد یا تائید در نظر گرفته نشده بود، پیشنهاد می شود در پژوهش های آینده فرضیاتی مانند :

- با افزایش مقطع تحصیلی سطح رضایتمندی از خدمات کتابخانه کاهش می یابد.
- رضایتمندی دانشجویان دانشگاه آزاد بالاتر از رضایتمندی سایر دانشجویان است.
- میزان آگاهی دانشجویان شاغل به تحصیل در تهران بیشتر از دانشجویان شاغل به تحصیل در شهرستان ها می باشد.

و

در نظر گرفته شود و به بررسی صحت و سقم آنان پرداخته شود.
پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی از فرم کوتاه شده پرسشنامه حاضر جهت بررسی میزان رضایت و آگاهی مراجعه کنندگان استفاده شود.

محدودیت ها

- تامین شرایط و ابزار مناسب و ایده آل برای اجرای یک پژوهش به دشواری میسر است، در این پژوهش نیز با محدودیت هایی روبرو بودیم که مورد بررسی قرار می گیرند.
۱. عدم همکاری کافی از سوی برخی استفاده کنندگان برای پاسخ دهی به تمامی سوالات.
 ۲. وقت گیر بودن اجرای پرسشنامه.
 ۳. همزمانی اجرای طرح حاضر با طرح قفسه خوانی کتابخانه که موجب تعطیلی ۶ ماهه کتابخانه و در نتیجه افزایش زمان در نظر گرفته شده برای اجرای پژوهش شد.

پیوست

الف

کتابنامه

منابع فارسی

۱. استاد علینقی کاشانی، علی. (۱۳۶۶). بررسی میزان بازدهی کتابخانه مرکز تحقیقات مخابرات ایران در رابطه با جامعه استفاده کننده از آن. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشکده علوم تربیتی دانشگاه تهران.
۲. اصلانی ملایری، محسن. (۱۳۷۷). بررسی میزان آگاهی و رضایت دانشجویان عضو کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از خدمات کتابخانه در سال ۱۳۷۶. طرح پژوهشی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان.
۳. بابائی، محمود (۱۳۷۸). نیازسنجی اطلاعات. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران. ص ۷۰ و ۱۱۳.
۴. پاول. رونالد. (۱۳۷۹). روش های اساسی پژوهش برای کتابداران. ترجمه حریری، نجله. تهران: مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد.
۵. داودیان، فرشته (۱۳۷۷). مقایسه میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از کتابخانه های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و کتابخانه های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی هنری شهرداری در شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
۶. درباغ عنبران، جعفر (۱۳۷۷). بررسی رضایت استفاده کنندگان از پایگاه اطلاعاتی کتابشناختی فارسی کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی شیراز. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشگاه شیراز.
۷. درودی، فریبرز (۱۳۷۷). بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه بین المللی امام خمینی. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشگاه آزاد اسلامی.
۸. دریک. م. آ. (۱۹۸۹). سازماندهی و تنظیم اطلاعات. ترجمه فریده السادات کاظمیان. کتابداری، نشریه کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد. دفتر هفدهم: ص ۱-۲۱. نقل از: "سوسن ارتجایی". بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران. دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی. دانشگاه علوم پزشکی ایران. (پایان نامه) ۱۳۷۲. ص ۶.
۹. رحیمی، علیرضا. (پائیز ۱۳۷۷). تعامل گسترش تحقیقات و نقش کتابخانه ها در اشاعه اطلاعات. فصلنامه پیام کتابخانه سال هشتم، شماره سوم. ص ۲۶.

۱۰. رفیع پور، فرامرز. (۱۳۷۴). کندوکاوها و پنداشته ها. تهران: شرکت سهامی نشر. ص ۳۸۳
۱۱. سرداری، پروین. (۱۳۶۶). بررسی استفاده کنندگان کتابخانه مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن و میزان کارایی آن در رابطه با استفاده کنندگان. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
۱۲. علی احمد، مهرداد و شورستانی، حسین. (۱۳۷۳). ویژگی های بانک های اطلاعاتی در تحقیق و توسعه. اطلاع رسانی، دوره ۱۱، شماره (۱). ص ۵۱.
۱۳. کارنا، ساه. (بهار و تابستان ۱۳۷۳) بررسی رفتار استفاده کنندگان. ترجمه همایون حمیاری. پیام کتابخانه، سال چهارم، شماره ۱۲-۱۳، ص ۱۰۵-۱۰۶
۱۴. کلانتری، محمد اسماعیل. (۱۳۷۳). نگاهی به مراحل گوناگون در طراحی یک سیستم اطلاع رسانی. اطلاع رسانی، دوره ۱۱، شماره (۱). ص ۱۱.
۱۵. کومار، کریشان. (۱۳۷۴). روشهای پژوهش در کتابداری و اطلاع رسانی. ترجمه، رهادوست، فاطمه. خسروی، فریبرز. کتابخانه ملی، چاپ اول.
۱۶. لنکستر. (آبان ۱۳۷۹). انتقاد لنکستر از دیدگاه های افراطی برخی از کتابداران در خصوص تکنولوژی و فراموشی نیازهای استفاده کنندگان. ترجمه علیمحمدی، داریوش. پژوهشنامه اطلاع رسانی. سال ۴. شماره سوم. ص ۶-۷.
۱۷. معترف، مهوش. (مرداد ۱۳۷۸). بررسی فعالیتهای اطلاع رسانی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران از ابتدای تاسیس (۱۳۷۷-۱۳۴۷). ص ۱۱ و ۲۹۴ و ۲۹۶ و ۲۹۸.
۱۸. معین، مصطفی. (۱۳۷۳). نقش اطلاع رسانی در پیشرفت تحقیق و توسعه. اطلاع رسانی. دوره ۱۱، شماره (۱). ص ۴ و ۵.
۱۹. ملکی نوجه دهی، مجید. (۱۳۷۳). بررسی نظرات دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی در نیمسال تحصیلی ۷۳-۷۲. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشگاه شهید بهشتی.
۲۰. منتصب مجابی، حسن. (۱۳۷۳). اصلاح نظام اطلاع رسانی، ترویج فرهنگ مطالعه و تحقیق. اطلاع رسانی. دوره ۱۱، شماره (۱). ص ۴۳.

۲۱. ویسمان،هرمان.(۱۳۷۳). سیستمها،خدمات و مراکز اطلاع رسان. ترجمه جعفر، مهرداد. شیراز:نوید. ص ۶۲ و ۱۴۵.

۲۲. یونسکو، طلاعات علمی و فنی در آسیا واقیانوسیه: ررسی نیازها و پیشنهادها...،(۱۳۶۵). ترجمه سیمین بردبار. تهران وزارت فرهنگ وآموزش عالی ، مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ص ۶۲.

1. Altman, Ellen & Hernon, Peter (Aug 1998). "Service quality and satisfaction do matter", *American libraries*, Chicago. vol.29, no.7, pp.53
2. Applegate, Rachel (1997). "Models of satisfaction. In: *Encyclopedia of library and Information science 60*", supplement 23, edited by Allen Kent (New York: Marcel Dekker), 200ff.
3. Banks, Ray (1991). "User satisfaction with the Sydney-online public access catalogue at the Michener Institute Library: Survey results", *Bibliotheca - Medica - Canadiana*. 13(12), pp. 81-87.
4. Bitner, Mary Jo & Hubert, Amy R (1994). "Encounter satisfaction Versus Overall satisfaction Versus Quality: The customer's Voice, in service Quality: New Directions in theory and practice", edited by Roland T. Rust and Richard L. Oliver (Thousand oaks, CA: sage, 1994), pp.76-77.
5. Bowden, David (1990). "User evaluation on information system and services", New York: Gower, pp.40.
6. Brinley, Franklin and Danuta, Nitecki. (April 1999). ARL NEW MEASURES. "User Satisfaction White Paper". pp.8. [Online]. [Cited 13.5.2001].
Ave: www.arl.org/libqual/geninfo/usersatisfaction.pdf
7. Brophy, Peter (1999). "Quality management in libraries", in *international proceedings of the 1st northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services*/Editor Peter Werssell -Newcastle upon Tyne: information north, p.77. See also Peter Brophy and Kate Coulling: Quality management for information and library managers. -Aldershot. Aslib Gower, 1996, P.40-41.
8. Buch, H. (1997). "User satisfaction study at the university and state library of Munster". *Bibliotheksdienst*. 31(1), pp. 23.
9. Buckland, Michael (1999). "Library services in Theory and Context". 2nd Edition, Copyright 1988. chapter 16.[Online]. [Cited 12.4.2001].
Ave: <http://sunsite.berkeley.edu/Literature/Library/Services>

10. Butler, Meredith, & Gratch, B (July 1982). "planning a user study: the process defined". *College & Research Libraries*.43, pp.320-330.
11. Cherry, Joan M (July 1990). "Methods of studying database user : the role of surveys, laboratory studies, and field studies". *The Canadian Journal of Information science*, vol.15, no .2. pp.17,27
12. Clougherty, Leo; Hoagland, Carlette, Washington; Barton, Hope; Cheng, Jim; Forys, sohn; Lyles,Toby; Persson, Dottie; Walters, Christine (1999). "*University of Iowa Libraries Graduate user Needs Assessment study Submitted to executive council*". [ONLINE]. [Cited 7.7.2001].
Ave: www.lib.uiowa.edu/lib/unag/gradreport_index.html
13. Cooper, Sandra m; Bolt, Nancy; Keith; Bolt, Nancy; Keith.(2001).
"Com muni ty analysis methods and evaluative options: The CAMEO hand book" . [Online]. [cited 23. 6.2001]. Chapter 7.
Ave: www.lva.lib.va.us/idnd/CAMEO/chap7.htm
14. D Gennaro, Richard (May 1980) ."Library statistics and User Satisfaction: No Significant Correlation". *Journal of Academic Librarianship* ; V. 6 n2, p95.
15. D'Elia, George & Walsh, Sandra . (Apr 1983) . "User satisfaction with library services –a measure of public library performance". *Library – Quarterly*, 53 (2).pp.109.
16. Encyclopedia Britanica (1994). "Micropedia", Vol. 1 (15th Edition), Chicago,*Encyclopedia Britanica* INC.
17. Fannin, Mary- Joellen. (1993) . "*Online catalog instruction and user satisfaction at a Medium-Sized Ohio public library*". M. L. S. Research paper, Kent State University. PP.1
18. Franklin,Hardy R (Mar 1994). "Listen up! During national library week. American libraries", Vol.25 Issu 3, PP. 279.
19. Goldhor, Herbert (1968). "*Reaserch methods in librarianship: measurement and evaluation/ University of Illinois Graduate school of library science*".pp.16.

20. Hernon, P, & Altman, E (1998). "*Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*". Chicago: American library association. pp.8.
21. KaraZaitri, c (1998). "*Quality, design and the augmented product*". *lecture no.4.marketing for innovators*. slide number 21,22 & 67.[Online]. [Cited 29.7.2001].
Ave: www.brad.ac.uk/acad/indtech/chakib/qfd/sldo21.htm
22. Katz, Bill. Ed & Stein, Roth (1989). "*On reference... with some help from friends*". New York: Howorth Press. PP.13.
23. Kirkland, Janice J. & Gorman, Michael (1999)." Human response to Library Technology". *Library Trends* 47(4). [Online]. [Cited 11.5.2001].
Ave: http://alexia.lis.uiuc.edu/puboff/catalog/trends/47_4.html
24. Kundratova,L (1997). "Survey of the degree of user satisfaction with the services provided by the Gemer library of Rozenava, named after p.Dobsinky". *kniznice a informace*. 29(3) , pp.105.
25. Lancaster. F. W.(1968). "Evaluation of the Meldlars Demand search service". Bethesda, National library of medicine quoted in M. katozian. *The relation between SDI service and the use of the IUMS central library by the faculty members*. Master dissertation. University of medical science of Iran.1992. pp. 4.
26. Lancaster. F. W (1988). "*If you want evaluate your library*". London: Library Association. PP.13.
27. Lancaster. F. W (1977). "*The measurement and evaluation of library services*". Washington, D. C: Information resource press. PP.1-395."quted in S. Ertejaei. *Survey of the user satisfaction with services of the central library of iran medical sciences university*.Master Dissertation. Iran university of medical science.1994.p.1
28. Martin, L.A (Jan 1976). "User studies and library planning" , *Library Trends*, Vol.24. pp.473.
29. Maughan, Patricia Davitt (Sep 1999). "Library resources and services: A Cross-Disciplinary survey of faculty and graduate student use and

- satisfaction". *Journal of academic librarianship*, Vol.25 Issue 5.p35, 13p, 7 charts.
30. MC-Carthy,C.A. (1995). "Students perceived effectiveness using the University Library". *College and Research Libraries*, 56(3), pp. 221. [Online]. [Cited 20.6.2001].
Ave: www.lib.uiowa.edu/lib/unag/grafreport_inex.html
 31. Mcquitty, Shaum & Wiley, James B (2000). "Systematically varying consumer satisfaction and its implications for product choice", *Academy of marketing science Review* . pp. 1. [On Line]. [Cited 2.5.2001]
Ave: www.amsreview.org/amsrev/theory/mcquitty10-00.html
 32. Nichols, Mary-Ellen (1993). "Patron survey of user satisfaction with library services: Relationship between librarian Behaviors during the reference Interview and user satisfaction". *M. L. S. Reseach paper, Kent state university*.PP.1
 33. Nicholas, david(2001). "*Assessing information needs: tools, techniques and concepts for Internet age*".
[Online]. [Cited 4.3. 2001]
Ave:www.aslib.com/pub/2001/12/01/intro.html
 34. Oliver, Richard L (Nov 1980). "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision". *Journal of marketing research* , 17.pp.460-469.quted in sh.McQuitty."*systematically varying consumer satisfaction and its implications for product choice*".Academy of marketing cience Review [Online]. [Cited 2.2. 2001]
Ave: www.amsreview.org/amsrev/theory/mcquitty10-00.html
 35. Oliver, Richard L (April 1977). "Effect of expectation and disconfirmation on post-Exposure product Evaluation: An Alternative Interpretation". *journal of Applied psychology* . 62. pp. 480-486.quted in sh.McQuitty."*systematically varying consumer satisfaction and its implications for product choice*". Academy of marketing cience Review [Online]. [Cited 2.2. 2001]
Ave: www.amsreview.org/amsrev/theory/mcquitty10-00.html

36. Omaji, A (1994). "Evaluating the relationship between user satisfaction and user support: a case study based on Curtin University Library". *International-Journal-of-Information-and-Library-Research*. 6(1/2) , pp.36
37. Parasuraman, A ,Valarie A , Zeithaml & Berry, Leonard L(1988)."SERVQUAL: A Multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *journal of Retailing*, 64(1). pp.12-40. quted in sh.McQuitty."systematically varying consumer satisfaction and its implications for product choice".Academy of marketing cience Review [Online]. [Cited 2.2. 2001]
Ave: www.amsreview.org/amsrev/theory/mcquitty10-00.html
38. Parasuraman, A, Valarie A, Zeithaml & Berry Leonard L (Fall 1985). "A Conceptual model of service quality and its implications for future research". *J. of Marketing* , 49. pp. 41-50. quted in sh.McQuitty."systematically varying consumer satisfaction and its implications for product choice".Academy of marketing cience Review [Online]. [Cited 2.2. 2001]
Ave: www.amsreview.org/amsrev/theory/mcquitty10-00.html
39. Parrish, M M (1989). "Analysis of graduate student research at Bowling Green university".(*ERIC-Document Reproduction Service-No. ED 309771*). 122p. *Master'e theses,Bowling Green university*.
[Online]. [Cited 5.4.2001].
Ave: www.lib.uiowa.edu/lib/unag/gradreport_inex.html
40. Parkin, D (1979). "A study of the college of pharmacy library concerning facilities, services and user satisfaction". PP.1, pub. No: *ERIC:ED-203 880,18 ref.*
41. Rashid, H.F (Mar 1986). "Factors affecting user satisfaction in a medical library and a comparison with other types of libraries". *Dissertation-Abstracts-International*. Vol: 46, Issue 9, pp.2474-A.
42. Strautz, Elizabeth (1992)."User satisfaction at the Columbus College of Art & Design: A Measure of Library Effectiveness". 44p. *Master's Thesis,Kent State University*.Quted in ERIC database,ERIC-NO 352982.

43. Townley, Charls.T And Boberg, Kevin B (2000). "*The changing role of the technical university libraries: 1983-1996*". New Mexico state univ. [Online]. [Cited 13.4.2001]
Ave:[http://educate.lib.chamers.se/IATUL/proceedcontents/fullp.../Townely.h](http://educate.lib.chamers.se/IATUL/proceedcontents/fullp.../Townely.htm)
tm 08/08/2000
44. Tweed, Stephen, C (1984). "The library as a profit center". *Special libraries*. 73 (3): 270-274. Quted in S.Ertejaei. *Survey of the user satisfaction with services of the central library of iran medical sciences university*. Master Dissertation. Iran university of medical science. 1994.p.2.
45. Wilson,C & N. Orr (1995). "User satisfaction with the library service among part time students". *New review of academic librarianship*. 1, pp.187. [Online]. [Cited 12.3.2001].
Ave: [www .brad.ac.uk/acad/indtech/chakib/qfd/ts/do21.htm](http://www.brad.ac.uk/acad/indtech/chakib/qfd/ts/do21.htm)

پیوست

ب

پرسشنامه

بنام خدا

مراجعه کننده محترم:

این پرسشنامه به منظور بررسی میزان «رضایت استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران» تهیه و تنظیم شده است. نتایج این بررسی می تواند در برنامه ریزی های آینده این کتابخانه در جهت بهبود کمی و کیفی خدمات بکار گرفته شود.

موفقیت این پژوهش مدیون صرف وقت و دقتی است که شما برای پاسخگویی به سوالات این پرسشنامه مبذول خواهید داشت. بدیهی است اطلاعات این پرسشنامه صرفاً در جهت انجام این پژوهش و به منظور تجزیه و تحلیل آماری مورد استفاده قرار خواهد گرفت و مطالب آن کاملاً محرمانه خواهد بود. از همکاری شما صمیمانه سپاسگزاریم.

باتشکر

مژگان موسوی

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

۱. جنس: ☐ زن ☐ مرد

۲. نوع فعالیت:

هیات علمی ☐ کارشناس ☐ دانشجو ☐ دانش آموز ☐
لطفاً سایر موارد را ذکر کنید:

۳. مقطع تحصیلی:

دیپلم ☐ کاردانی ☐ کارشناسی ☐ کارشناسی ارشد ☐ دکترا ☐ دکترای تخصصی ☐
لطفاً سایر موارد را ذکر کنید:

۴. نام دانشگاه محل تحصیل:

۵. گروه آموزشی:

علوم پایه ☐ علوم انسانی ☐ فنی و مهندسی ☐ هنر ☐ کشاورزی ☐ پزشکی ☐

۶. چگونه از وجود کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران مطلع شدید؟

استادان ☐ دوستان و همکاران ☐ وسایل ارتباط جمعی ☐ نمایشگاه ☐ کتابداران دانشگاه محل تحصیل ☐
لطفاً سایر موارد را ذکر کنید:

۷. لطفاً تعداد دفعاتی را که به کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران مراجعه نموده اید ذکر نمایید:

اولین بار ☐ ۴-۲ بار ☐ ۷-۵ بار ☐ ۱۰-۸ بار ☐ بیش از ۱۰ بار ☐

۸. معمولاً فاصله زمانی مراجعه شما به کتابخانه مرکز به چه صورتی است؟

روزانه ☐ هفتگی ☐ ماهانه ☐ سالانه ☐ چند بار در سال ☐ بر اساس تکالیف درسی تعیین می شود ☐

۹. هدف شما از مراجعه به کتابخانه مرکز کدام یک از موارد زیر است؟ می توانید بیش از یک مورد را انتخاب کنید.

تهیه پایان نامه ☐ تهیه مقاله ☐ کسب اطلاعات تخصصی ☐ انجام کار تحقیقی ☐ آمادگی برای تدریس ☐
لطفاً سایر موارد را ذکر کنید:

۱۰. امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه چگونه است؟

امکانات فیزیکی و رفاهی	مناسب	تاحدودی مناسب	نامناسب	نظری ندارم
• فضا				
• نور				
• هوا				
• میزو صندلی				
• نظافت				
• سکوت و آرامش				
• ساعات کار				

۱۱. آگاهی و رضایت خود را از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران با قرار دادن علامت ✓ در زیر یکی از گزینه های ۹ ستون آخر نشان دهید.

میزان رضایت						آگاهی از خدمات			خدمات ارائه شده در کتابخانه
نظری ندارم	بسیار ناراضی	تاحدودی راضی	بسیار راضی	بسیار راضی	بسیار راضی	اطلاع ندارم	ارائه نمی شود	ارائه می شود	
									• جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز
									• جستجوی اطلاعات فارسی از سایر پایگاه های داخلی (مانند کتابشناسی ملی)
									• جستجوی اطلاعات لاتین از طریق (CD-ROM)
									• جستجوی اطلاعات لاتین از طریق ROSE-NET
									• جستجوی اطلاعات لاتین از طریق اینترنت
									• امکان جستجوی اطلاعات ذکر شده در بند های فوق با کمک کارشناس
									• امکان جستجوی اطلاعات ذکر شده در بند های فوق بدون کمک کارشناس
									• جستجو در پایگاه های اطلاعات داخلی از طریق وصل شدن به وب سایت مرکز از کلیه مراکز و امکانی که به اینترنت وصل هستند.
									• راهنمایی در مورد سایر مراکز اطلاع رسانی و معرفی سایت های - اینترنتی مربوط به موضوع پژوهش محقق...
									• درخواست اطلاعات فارسی یا لاتین بصورت غیابی یا مکاتبه ای
									• کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک موجود در کتابخانه مرکز (کتاب، مجله، مقاله، پایان نامه، سمینار، گزارش دولتی، طرح پژوهشی و...)
									• کمک کارکنان در استفاده از برگه دان الکترونیکی (سیستم - پارس آذرخش)
									• کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع (مانند چکیده نامه ها، نمایه نامه ها، واژه نامه ها، دایره المعارف ها و...)
									• عضویت در کتابخانه مرکز و استفاده از سیستم امانت کتاب
									• استفاده از سالن مطالعه کتابخانه
									• آموزش شیوه استفاده از کتابخانه
									• پاسخگویی تلفنی به سوالات
									• استفاده از میکروفیلم پایان نامه ها جهت مطالعه
									• امانت کتب یا سفارش مقالات و سایر منابع اطلاعاتی از داخل و خارج کشور
									• فتوکپی از منابع اطلاعاتی کتابخانه به صورت حضوری یا مکاتبه ای

۱۲. در صورت عدم رضایت از خدمات مطرح شده در سوال پیشین با کدام مشکل مواجه بوده اید؟

با قرار دادن علامت ✓ در ستون خالی موارد نارضایتی خود را مشخص نمایید:

(انتخاب بیش از یک گزینه مقدور است)

• عدم آشنایی خودتان به زبان انگلیسی به منظور استفاده بهینه از بانک های اطلاعاتی لاتین	• محدودیت در تعداد صفحات مورد درخواست برای کپی از بخش میکروفیلم
• عدم آشنایی خودتان با کامپیوتر	• طولانی بودن نوبت تهیه فتوکپی منابع
• ناکافی بودن و یا عدم وجود چکیده برخی منابع در بانک های اطلاعاتی مرکز	• هزینه بالای استفاده از بخش فتوکپی و زیراکس
• عدم دسترسی به متن کامل اطلاعات بازبای شده در پایگاه ها	• محدودیت در تعداد صفحات مورد درخواست برای کپی از بخش زیراکس
• طولانی بودن نوبت انتظار در بخش بانک های اطلاعاتی	• طولانی بودن زمان رسیدن سفارشات از خارج کشور
• هزینه بالای جستجو در بخش بانک های اطلاعاتی	• هزینه بالای سفارش از خارج از کشور
• عدم همخوانی شماره منابع با شماره آرشیو آنها در کتابخانه	• عدم آشنایی با برگه دان الکترونیکی (سیستم-پارس آذرخش) برای جستجوی منابع کتابخانه مرکز
• بی شماره بودن برخی از منابع	• تعرفه و هزینه بالای عضویت در کتابخانه
• عدم دستیابی به اطلاعات مورد نیاز	• محدودیت در عضویت کتابخانه و امانت گرفتن کتاب
• کیفیت نامناسب نمایش میکروفیلم پایان نامه ها	• کمبود فضای سالن مطالعه در کتابخانه
• کیفیت نامناسب کپی و چاپ از میکروفیلم پایان نامه ها	• محدودیت ساعت کار کتابخانه
• طولانی بودن نوبت انتظار در بخش میکروفیلم	• به روز نبودن منابع کتابخانه
• هزینه بالای استفاده از بخش میکروفیلم	• کمبود منابع کتابخانه
	• بی تفاوتی و عدم همکاری کارکنان

لطفاً سایر موارد را ذکر کنید:

۱۳. اگر از خدمات فتوکپی کتابخانه رضایت دارید، کدام جنبه باعث رضایت شماست؟

سرعت ☐ کیفیت فتوکپی ☐ مناسب بودن قیمت ☐ عدم محدودیت در تعداد صفحات درخواستی ☐

لطفاً سایر موارد را نام ببرید:

۱۴. چنانچه از بخش میکروفیلم رضایت دارید، کدام جنبه از آن باعث رضایت شما شده است؟

(می توانید بیش از یک مورد را انتخاب نمایید)

مناسب بودن قیمت استفاده از بخش میکروفیلم ☐ کیفیت مناسب نمایش پایان نامه ها در دستگاه میکروفیلم ☐
 مناسب بودن قیمت تهیه کپی در بخش میکروفیلم ☐ کیفیت مناسب کپی های گرفته شده از بخش میکروفیلم ☐

لطفاً سایر موارد را نام ببرید:

۱۵- چنانچه تا کنون از پایگاه های اطلاعاتی داخلی و لاتین مرکز استفاده کرده اید لطفاً با

علامت ✓ مشخص نمایید کدام جنبه باعث رضایت شما شده است؟

(می توانید بیش از یک مورد را انتخاب کنید)

• امکان جستجو در پایگاه ها با حضور کارشناس	• امکان جستجوی همزمان چند پایگاه اطلاعاتی
• امکان جستجو در پایگاه ها بدون حضور کارشناس	• مناسب بودن تعرفه پایگاه های داخلی و لاتین
• امکان چاپ اطلاعات درخواستی بر روی کاغذ	• امکان دسترسی به موقع به پایگاه ها
• کیفیت مناسب فرم چاپی اطلاعات	• جدید بودن اطلاعات دریافتی
• امکان ضبط اطلاعات درخواستی بر روی دیسکت	• معرفی سایت ها و مراکز پژوهشی مربوط به موضوع پژوهش
• امکان دستیابی به منابع معرفی شده	• ارائه انواع مدارک از جمله پایان نامه، مقاله، گزارش و....

لطفاً سایر موارد را ذکر کنید:

۱۶- چنانچه از پایگاه های اطلاعاتی پیوسته (اینترنت) در کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران رضایت دارید کدام جنبه باعث رضایت

شما شده است؟ (می توانید بیش از یک مورد را انتخاب کنید)

- ☐ امکان چاپ اطلاعات (پرینت) ☐ دسترسی به موقع جهت استفاده از این خدمت
☐ امکان ضبط اطلاعات بر روی دیسکت ☐ کیفیت مناسب فرم چاپی اطلاعات درخواست شده
☐ امکان استفاده مراجعه کننده از اینترنت بدون حضور کارشناس ☐ مناسب بودن قیمت این خدمات
☐ سرعت خط

لطفاً سایر موارد را نام ببرید:

۱۷- منابع موجود در کتابخانه تا چه حدی نیاز شما را برآورده نموده اند؟

- ☐ هیچ ☐ خیلی کم ☐ کم ☐ متوسط ☐ زیاد ☐ خیلی زیاد

۱۸- در صورتی که از کمک کارکنان رضایت دارید، لطفاً با علامت ✓ مشخص نمایید، کدام عامل باعث رضایت شما شده است؟

(انتخاب بیش از یک گزینه مقدور است)

• برخورد و رفتار مناسب	• در دسترس بودن کارکنان هنگام نیاز
• علاقه و تمایل به راهنمایی	• تسلط کارکنان به مجموعه کتابخانه و سایر منابع اطلاعاتی
• راهنمایی به سایر کتابخانه ها و مراکز در صورت نبودن منابع در کتابخانه	• عدم ارجاع بی دلیل شما به قسمت های دیگر کتابخانه
• تشویق شما به بازگشت و پرسش دوباره از آنان در صورت نیاز	• راهنمایی شما به بروشورهای کتابخانه و برگه های راهنما
• حوصله کارکنان در آموزش استفاده از منابع مرجع در کتابخانه	• آگاه نمودن شما نسبت به بخش سفارش، در صورت عدم وجود منابع مورد نیاز شما
• کمک برای استفاده از منابع الکترونیکی	• راهنمایی شما برای استفاده از سایت اینترنتی مرکز
• معرفی سایت های اینترنتی در زمینه مورد نظر	• معرفی کتب مرجع در زمینه مورد نظر