



دانشگاه پیام نور

دانشکده علوم انسانی

مرکز مشهد

پایان نامه برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته علوم کتابداری و اطلاع رسانی (مدیریت فناوری اطلاعات)

گروه کتابداری و اطلاع رسانی

عنوان پایان نامه

بررسی میزان رضایت دانشجویان و کتابداران دانشگاه علوم پزشکی

مشهد از نرم افزار پارس آذرخش

زهره پيله چيان

استاد راهنما:

دکتر هادی شریف مقدم

استاد مشاور:

دکتر علی اکبر پوراحمد

دی ۱۳۹۰

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم بہ

روح پدر بزرگوارم،

مادر ہمیشہ مہربانم،

ہمسرفداکارم و دختر نازیم ستارہ

## سپاسگزاری

رساله حاضر محصول راهنمایی و همکاری اساتید و دوستان بزرگواری است که در طول دوره تحصیل و پژوهش وقت و بی وقت از محضرشان بهره ها برده ام و ذکر نام آنها تنها وظیفه و حکم ادب ، بلکه اعتباری بر این اثر است.

استاد عالیقدر جناب آقای دکتر هادی شریف مقدم عضو هیات علمی و ریاست محترم گروه کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه پیام نور مشهد که راهنمایی و هدایت اصلی تحقیق را به عهده داشته اند، زبان از تشکر ایشان ناتوان است چه با وجود مشغله های کاری طاقت فرسا، همیشه با خوشرویی و لطفی که خاص ایشان است آماده همکاری و ارائه پیشنهادات و نظرات علمی بوده و در تمام طول دوره علاوه بر شاگردی در محضرشان، هیچگاه کمک و یاری خود را از من دریغ نداشته و بعلاوه راهنما و مشوق اینجانب برای انجام کارهای علمی بوده اند، امید است که توفیق بهره مندی از محضر ایشان، همیشه شامل حال اینجانب گردد.

از استاد ارجمند جناب آقای دکتر علی اکبر پوراحمد مشاور اینجانب در این تحقیق تشکر و قدردانی می کنم که در تمام طول دوره تحصیل هدایت علمی اینجانب را به عهده داشته اند و در مشکلات و دشواری ها از کمک ها و الطاف ارزشمندشان بهره مند شده ام. امید است که توفیق بهره مندی از محضر ایشان نیز همیشه شامل حال اینجانب گردد.

از استاد بزرگوار سرکار خانم دکتر ثریا ضیایی داور این تحقیق تشکر و قدردانی می کنم که از پیشنهادات و نظرات علمی ارزشمندشان بهره مند شده ام، امید است که توفیق بهره مندی از محضر ایشان نیز همیشه شامل حال اینجانب گردد.

کلیه دوستان و همکارانی که در طول دوره تحصیل مرا یاری کردند بویژه سرکار خانم پروانه مدیر امانی ریاست محترم کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مشهد که در طول دوره تحصیل و پژوهش وقت و بی وقت از محضرشان بهره ها برده ام و جناب آقای عماد ابراهیم زاده به خاطر راهنمایی های ارزشمندشان صمیمانه تقدیر و تشکر می نمایم.

## چکیده

هدف از این تحقیق، بررسی و تحلیل عناصر و ویژگی‌های نرم‌افزار پارس آذرخش و تعیین میزان رضایت کاربران از تعامل با آن بود، لذا با بررسی میزان آشنایی کتابداران و دانشجویان با نرم‌افزار پارس آذرخش در دانشگاه علوم پزشکی مشهد و در سال ۱۳۹۰ انجام شد، این تحقیق با روش پیمایش انجام پذیرفت، جامعه آماری پژوهش شامل دانشجویان رشته پزشکی (عمومی) و کتابداران دانشگاه علوم پزشکی مشهد می‌باشند، به ترتیب برای دانشجویان ۱۳۰۰ نفر (که بر اساس جدول مورگان ۲۹۷ نفر به عنوان نمونه آماری دانشجویان انتخاب شدند) و جامعه آماری کتابداران نیز ۴۰ نفر بودند که کل کتابداران به صورت تمام شماری مورد بررسی قرار گرفته اند، جمع کل ۳۳۷ نفر می‌باشد، نتایج حاصل از تحقیق نشان داد، سوالات مربوط به واژگان و پیام‌های نرم‌افزار در بین پاسخگویان کتابدار نشان می‌دهد که در این نرم‌افزار از واژگان تخصصی کتابداری زیاد استفاده شده است (میانگین ۳/۷) که بیشتر از سایر ویژگی‌ها مورد رضایت کتابداران بوده است و اگرچنانچه دچار اشتباهی در این نرم‌افزار شوند نرم‌افزار با پیام‌های خود مشکل را برایشان روشن می‌کند و در حل آنها به کتابداران کمک می‌کند (میانگین ۲/۶) کمترین میزان رضایت را توسط کتابداران داشته است.

میانگین تعداد نسخه‌های موجود در کتابخانه در زیر هر پیشینه نمایش داده می‌شود (۳/۸)، بیشتر از سایر ویژگی‌ها مورد رضایت دانشجویان قرار داشته است و طرح کلی صفحه‌های نمایش این نرم‌افزار جذاب بوده و از رنگ‌های متنوع و جذابی در آن استفاده شده است (با میانگین ۲/۴) کمترین میزان رضایت را از نظر دانشجویان دارا بوده است.

**کلیدواژه‌ها:** رضایت کاربران، نرم‌افزار پارس آذرخش، نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
ط	چکیده
	<b>۱- فصل اول : کلیات تحقیق</b>
۲	۱-۱- مقدمه
۳	۲-۱- بیان مسأله
۴	۳-۱- سوالات تحقیق
۵	۴-۱- اهداف تحقیق
۵	۱-۴-۱- اهداف کلی تحقیق
۶	۲-۴-۱- اهداف فرعی تحقیق
۶	۵-۱- فرضیه های تحقیق
۷	۶-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق
۸	۷-۱- تعاریف مفاهیم
	<b>۲- فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق</b>
۱۱	۱-۲- مقدمه
۱۱	۲-۲- پیشینه داخلی تحقیق
۱۵	۳-۲- پژوهش در خارج از ایران
	<b>۳- فصل سوم: روش تحقیق</b>
۱۹	۱-۳- مقدمه
۱۹	۲-۳- روش تحقیق
۲۰	۳-۳- قلمرو تحقیق (زمانی، مکانی ، موضوعی)
۲۰	۴-۳- روایی و پایایی ابزار تحقیق
۲۰	۵-۳- جامعه آماری و نمونه‌گیری
	<b>۴- فصل چهارم : یافته‌های تحقیق</b>
۲۳	۱-۴- مقدمه
۲۳	۲-۴- اطلاعات شخصی پاسخگویان
۲۳	۱-۲-۴- جنسیت
۲۴	۲-۲-۴- موقعیت پاسخگویان

۲۵	۴-۲-۳- میزان آشنایی با کامپیوتر
۲۷	۴-۲-۴- میزان آشنایی با امکانات office (excell - power point)
۲۹	۴-۲-۵- میزان آشنایی با شیوه های جستجو در اینترنت
۳۱	۴-۲-۶- میزان آشنایی با قابلیت ها و امکانات نرم افزار
۳۳	۴-۲-۷- خسته کننده بودن کار با این نرم افزارو احساس سردرگمی در استفاده از آن
۳۵	۴-۲-۸- دست یافتن به اطلاعات مورد نیاز در یافتن کتابها با استفاده از نرم افزار
۳۷	۴-۳-۳- ویژگی های صفحه نمایش نرم افزار
۳۷	۴-۳-۱- مناسب بودن فونت نرم افزار
۳۹	۴-۳-۲- راحت پیدا کردن اطلاعات مورد نیاز در صفحه های نمایش نرم افزار
۴۱	۴-۳-۳- کامل بودن اطلاعات ارائه شده در هر صفحه نمایش
۴۳	۴-۳-۴- ارائه منظم اطلاعات در هر صفحه نمایش
۴۵	۴-۳-۵- استفاده مناسب از فضاهای موجود در صفحه های نمایش نرم افزار برای ارائه اطلاعات
۴۷	۴-۳-۶- جذاب بودن صفحه های نمایش نرم افزارو استفاده از رنگ های متنوع در آن
۴۹	۴-۳-۷- شلوغ بودن صفحه های نمایش اطلاعات نرم افزار
۵۱	۴-۳-۸- مفید بودن شیوه نمایش اطلاعات کتابها به شکل خلاصه و کامل در نرم افزار
۵۳	۴-۳-۹- امکان محدود کردن تعداد پیشینه های مورد تقاضا برای نمایش در هر صفحه
۵۵	۴-۳-۱۰- امکان پذیر بودن برگشت از یک صفحه به صفحه نخست نرم افزار
۵۷	۴-۳-۱۱- سردرگمی کاربران در هنگام استفاده از نمادهایی مانند فلش های راهنما و ...
۵۹	۴-۳-۱۲- موجود بودن قسمتی برای نشان دادن اطلاعات وضعیت کتاب نسبت به سایر اطلاعات
۶۱	۴-۳-۱۳- استفاده از رنگ های مناسب و ملایم برای نمایش اطلاعات
۶۳	۴-۳-۱۴- نمایش متن پیشینه ها (اطلاعات کتابشناختی) به صورت واضح و خوانا
۶۵	۴-۳-۱۵- ساده بودن تشخیص محل نمایش شماره راهنما
۶۷	۴-۳-۱۶- نمایش اطلاعات موجودی در زیر هر پیشینه
۶۹	۴-۴-۴- واژگان و پیام های نرم افزار
۶۹	۴-۴-۱- مبهم نبودن معنای واژه های به کار رفته در نرم افزار
۷۱	۴-۴-۲- کمک نرم افزار و دادن پیام در زمانی که مشکلی برای کاربر پیش آمده
۷۳	۴-۴-۳- آگاه کردن کاربر در انجام هر مرحله از عملیات و موقعیتی که در آن قرار دارد
۷۵	۴-۵-۵- یادگیری و کار با نرم افزار
۷۵	۴-۵-۱- آسان بودن یادگیری و چگونگی کار با نرم افزار
۷۷	۴-۵-۲- آسان بودن یادگیری جستجو در نرم افزار
۷۹	۴-۵-۳- زیاد بودن تعداد مراحل مورد نیاز برای انجام یک جستجو



- ۸۱-۶-۴- قابلیت‌های جستجوی نرم افزار
- ۸۱-۶-۴-۱- گویا و متناسب بودن برچسبها در مورد اطلاعات موجودی کتابها
- ۸۳-۶-۴-۲- نشان دادن کتاب به کاربر و امکان رزرو آن در زمان امانت، صحافی یا در دست سفارش
- ۸۵-۶-۴-۳- ارائه فضایی برای ذخیره یا چاپ نتایج جستجو
- ۸۷-۶-۴-۴- همخوان بودن نتیجه جستجو با آنچه که در کتابخانه موجود است
- ۸۹-۶-۴-۵- یکی بودن عنوان و موضوع با آنچه جستجو شده است
- ۹۱-۶-۴-۶- ارائه امکانات مربوط به نوع راهبرد جستجو در بالای صفحه
- ۹۳-۶-۴-۷- نداشتن مشکل در استفاده از عملگرهای بولی
- ۹۵-۶-۴-۷- چگونگی نمایش امکانات کمکی
- ۹۵-۷-۴-۱- درک کردن محتوای نرم افزار و یافتن اطلاعات توسط کاربر
- ۹۷-۷-۴-۲- امکان پذیر بودن دسترسی به صفحه راهنما از هر صفحه‌ای از نرم افزار
- ۹۹-۷-۴-۳- مناسب بودن وضعیت قرار گرفتن صفحه راهنما بر روی صفحه اصلی
- ۱۰۱-۷-۴-۸- سایر امکانات نرم افزار
- ۱۰۱-۸-۴-۱- امکان تصحیح پذیر بودن اشتباهات کاربر
- ۱۰۳-۸-۴-۲- رضایت از امکانات اتصال به سیستم امانت کتابخانه
- ۱۰۵-۸-۴-۳- امکان دسترسی به فرم چاپی اطلاعات و کپی آنها روی CD
- ۱۰۷-۸-۴-۴- دارا بودن امکان ذخیره جستجوهای قبلی کاربر
- ۱۰۹-۹-۴-۹- سوالات مربوط به کتابداران
- ۱۰۹-۹-۴-۱- آشنایی کتابداران با نظام سازمان دهی منابع کتابخانه
- ۱۱۰-۹-۴-۲- آشنایی با انواع فهرست‌های رایانه‌ای
- ۱۱۱-۹-۴-۳- وارد کردن اطلاعات کامل CD
- ۱۱۲-۹-۴-۴- تکراری بودن اطلاعات کاربرگه ها
- ۱۱۳-۹-۴-۵- مشخص بودن گزارشات خروجی ثبت
- ۱۱۴-۹-۴-۶- استفاده از بارکدخوان نرم افزار توسط کتابداران

۱۱۵	۴-۹-۷- هنگ کردن سیستم‌ها در هنگام استفاده از بارکدخوان
۱۱۶	۴-۹-۸- هماهنگی بین برنامه پارس آذرخش و سیستم اتوماسیون دانشجویی
۱۱۷	۴-۹-۹- بالا بودن سرعت نرم افزار هنگام گزارش گیری تعداد کتاب‌های امانت رفته
۱۱۸	۴-۹-۱۰- مشخص بودن کتابهای وجین شده در نرم افزار
۱۱۹	۴-۹-۱۱- مشخص شدن عنوان تکراری هنگام ورود اطلاعات
۱۲۰	۴-۹-۱۲- بالا بودن امنیت نرم افزار
۱۲۱	۴-۹-۱۳- حذف لیست کتابها از کتابخانه دیگر
۱۲۲	۴-۹-۱۴- مشخص کردن نام کارکنانی که کتاب امانت گرفته‌اند توسط نرم افزار
۱۲۳	۴-۹-۱۵- بالا بودن اطلاعات کتابداران در مورد نرم افزار جهت انجام گزارش
۱۲۴	۴-۹-۱۶- استفاده از واژگان تخصصی کتابداری در نرم افزار
۱۲۵	۴-۱۰-۱- مقایسه میزان رضایت کتابداران و دانشجویان
۱۲۵	۴-۱۰-۱-۱- مقایسه میزان رضایت کتابداران و دانشجویان ازویژگی‌های صفحه نمایش نرم افزار
۱۲۶	۴-۱۰-۲- مقایسه میزان رضایت کتابداران و دانشجویان از واژگان و پیام‌های نرم افزار
۱۲۷	۴-۱۰-۳- مقایسه میزان رضایت کتابداران و دانشجویان از یادگیری و کار با نرم افزار
۱۲۸	۴-۱۰-۴- مقایسه میزان رضایت کتابداران و دانشجویان از قابلیت‌های جستجوی نرم‌افزار
۱۲۹	۴-۱۰-۵- مقایسه میزان رضایت کتابداران و دانشجویان از چگونگی نمایش امکانات کمکی
۱۳۰	۴-۱۰-۶- مقایسه میزان رضایت کتابداران و دانشجویان از سایر امکانات نرم افزار
۱۳۱	۴-۱۰-۷- مقایسه میزان رضایت کتابداران و دانشجویان از نرم افزار پارس آذرخش
	<b>۵- فصل پنجم : جمع بندی، نتیجه گیری و پیشنهادات</b>
۱۳۳	۵-۱- مقدمه
۱۳۳	۵-۲- نتیجه گیری
۱۳۷	۵-۳- نتایج حاصله بر اساس فرضیات تحقیق
۱۴۰	۵-۴- پیشنهادات
	- منابع و مآخذ
۱۴۳	الف- فارسی
۱۴۵	ب- لاتین
	- پیوستها و ضمائم

## فهرست جدول ها

صفحه	عنوان جدول
۲۳	جدول ۱: جنسیت افراد شرکت داده شده در تحقیق
۲۴	جدول ۲: زمینه فعالیت پاسخگویان
۲۵	جدول ۳: میزان آشنایی دانشجویان با کامپیوتر
۲۶	جدول ۴: میزان آشنایی کتابداران با کامپیوتر
۲۷	جدول ۵: میزان آشنایی دانشجویان با امکانات نرم افزار office
۲۸	جدول ۶: میزان آشنایی کتابداران با امکانات نرم افزار office ...
۲۹	جدول ۷: میزان آشنایی دانشجویان با شیوه های جستجو در اینترنت
۳۰	جدول ۸: میزان آشنایی کتابداران با شیوه های جستجو در اینترنت
۳۱	جدول ۹: میزان آشنایی دانشجویان با قابلیت ها و امکانات نرم افزار
۳۲	جدول ۱۰: میزان آشنایی کتابداران با قابلیت ها و امکانات نرم افزار
۳۳	جدول ۱۱: خسته کننده بودن کار با نرم افزار و احساس سردرگمی در استفاده از آن (دانشجویان)
۳۴	جدول ۱۲: خسته کننده بودن کار با نرم افزار و احساس سردرگمی در استفاده از آن (کتابداران)
۳۵	جدول ۱۳: دست یافتن به اطلاعات مورد نیاز در یافتن کتابها با استفاده از نرم افزار (دانشجویان)
۳۶	جدول ۱۴: دست یافتن به اطلاعات مورد نیاز در یافتن کتابها با استفاده از نرم افزار (کتابداران)
۳۷	جدول ۱۵: مناسب بودن فونت نرم افزار (دانشجویان)
۳۸	جدول ۱۶: مناسب بودن فونت نرم افزار (کتابداران)
۳۹	جدول ۱۷: راحت پیدا کردن اطلاعات مورد نیاز دانشجویان در صفحه های نمایش نرم افزار
۴۰	جدول ۱۸: راحت پیدا کردن اطلاعات مورد نیاز کتابداران در صفحه های نمایش نرم افزار
۴۱	جدول ۱۹: کامل بودن اطلاعات ارائه شده در هر صفحه نمایش (دانشجویان)
۴۲	جدول ۲۰: کامل بودن اطلاعات ارائه شده در هر صفحه نمایش ( کتابداران)
۴۳	جدول ۲۱: ارائه منظم اطلاعات در هر صفحه نمایش (دانشجویان)
۴۴	جدول ۲۲: ارائه منظم اطلاعات در هر صفحه نمایش (کتابداران)
۴۵	جدول ۲۳: استفاده مناسب از فضاهای موجود در صفحه های نمایش برای ارائه اطلاعات (دانشجویان)
۴۶	جدول ۲۴: استفاده مناسب از فضاهای موجود در صفحه های نمایش برای ارائه اطلاعات (کتابداران)
۴۷	جدول ۲۵: جذاب بودن صفحه های نمایش نرم افزار و استفاده از رنگ های متنوع در آن (دانشجویان)
۴۸	جدول ۲۶: جذاب بودن صفحه های نمایش نرم افزار و استفاده از رنگ های متنوع در آن (کتابداران)
۴۹	جدول ۲۷: شلوغ بودن صفحه های نمایش اطلاعات نرم افزار (دانشجویان)

- جدول ۲۸: شلوغ بودن صفحه‌های نمایش اطلاعات نرم افزار (کتابداران) ۵۰
- جدول ۲۹: مفید بودن شیوه نمایش اطلاعات کتابها به شکل خلاصه و کامل در نرم افزار (دانشجویان) ۵۱
- جدول ۳۰: مفید بودن شیوه نمایش اطلاعات کتابها به شکل خلاصه و کامل در نرم افزار (کتابداران) ۵۲
- جدول ۳۱: امکان محدود کردن تعداد پیشینه‌های مورد تقاضا برای نمایش در هر صفحه (دانشجویان) ۵۳
- جدول ۳۲: امکان محدود کردن تعداد پیشینه‌های مورد تقاضا برای نمایش در هر صفحه (کتابداران) ۵۴
- جدول ۳۳: امکان پذیر بودن برگشت از یک صفحه به صفحه نخست نرم افزار (دانشجویان) ۵۵
- جدول ۳۴: امکان پذیر بودن برگشت از یک صفحه به صفحه نخست نرم افزار (کتابداران) ۵۶
- جدول ۳۵: سردرگمی دانشجویان در هنگام استفاده از نمادهایی مانند فلش‌های راهنما و ... ۵۷
- جدول ۳۶: سردرگمی کتابداران در هنگام استفاده از نمادهایی مانند فلش‌های راهنما و ... ۵۸
- جدول ۳۷: موجود بودن قسمتی برای نشان دادن اطلاعات کتاب نسبت به سایر اطلاعات (دانشجویان) ۵۹
- جدول ۳۸: موجود بودن قسمتی برای نشان دادن اطلاعات کتاب نسبت به سایر اطلاعات (کتابداران) ۶۰
- جدول ۳۹: استفاده از رنگ‌های مناسب و ملایم برای نمایش اطلاعات (دانشجویان) ۶۱
- جدول ۴۰: استفاده از رنگ‌های مناسب و ملایم برای نمایش اطلاعات (کتابداران) ۶۲
- جدول ۴۱: نمایش متن پیشینه‌ها (اطلاعات کتابشناختی) به صورت واضح و خوانا (دانشجویان) ۶۳
- جدول ۴۲: نمایش متن پیشینه‌ها (اطلاعات کتابشناختی) به صورت واضح و خوانا (کتابداران) ۶۴
- جدول ۴۳: ساده بودن تشخیص محل نمایش شماره راهنما (دانشجویان) ۶۵
- جدول ۴۴: ساده بودن تشخیص محل نمایش شماره راهنما (کتابداران) ۶۶
- جدول ۴۵: نمایش اطلاعات موجودی در زیر هر پیشینه (دانشجویان) ۶۷
- جدول ۴۶: نمایش اطلاعات موجودی در زیر هر پیشینه (کتابداران) ۶۸
- جدول ۴۷: مبهم نبودن معنای واژه‌های به کار رفته در نرم افزار (دانشجویان) ۶۹
- جدول ۴۸: مبهم نبودن معنای واژه‌های به کار رفته در نرم افزار (کتابداران) ۷۰
- جدول ۴۹: کمک نرم افزار و دادن پیام در زمانی که مشکلی برای کاربر پیش آمده (دانشجویان) ۷۱
- جدول ۵۰: کمک نرم افزار و دادن پیام در زمانی که مشکلی برای کاربر پیش آمده (کتابداران) ۷۲
- جدول ۵۱: آگاه کردن کاربر در انجام هر مرحله از عملیات و موقعیتی که در آن قرار دارد (دانشجویان) ۷۳
- جدول ۵۲: آگاه کردن کاربر در انجام هر مرحله از عملیات و موقعیتی که در آن قرار دارد (کتابداران) ۷۴
- جدول ۵۳: آسان بودن یادگیری و چگونگی کار با نرم افزار (دانشجویان) ۷۵
- جدول ۵۴: آسان بودن یادگیری و چگونگی کار با نرم افزار (کتابداران) ۷۶
- جدول ۵۵: آسان بودن یادگیری جستجو در نرم افزار (دانشجویان) ۷۷
- جدول ۵۶: آسان بودن یادگیری جستجو در نرم افزار (کتابداران) ۷۸
- جدول ۵۷: زیاد بودن تعداد مراحل مورد نیاز برای انجام یک جستجو (دانشجویان) ۷۹
- جدول ۵۸: زیاد بودن تعداد مراحل مورد نیاز برای انجام یک جستجو (کتابداران) ۸۰
- جدول ۵۹: گویا و متناسب بودن برچسبها در مورد اطلاعات موجودی کتابها (دانشجویان) ۸۱

- جدول ۶۰: گویا و متناسب بودن برچسبها در مورد اطلاعات موجودی کتابها(کتابداران) ۸۲
- جدول ۶۱: نشان دادن کتاب به کاربر و امکان رزرو آن در زمان امانت، صحافی یا ... (دانشجویان) ۸۳
- جدول ۶۲: نشان دادن کتاب به کاربر و امکان رزرو آن در زمان امانت، صحافی یا... (کتابداران) ۸۴
- جدول ۶۳: ارائه فضایی برای ذخیره یا چاپ نتایج جستجو (دانشجویان) ۸۵
- جدول ۶۴: ارائه فضایی برای ذخیره یا چاپ نتایج جستجو(کتابداران) ۸۶
- جدول ۶۵: همخوان بودن نتیجه جستجو با آنچه که در کتابخانه موجود است(دانشجویان) ۸۷
- جدول ۶۶: همخوان بودن نتیجه جستجو با آنچه که در کتابخانه موجود است(کتابداران) ۸۸
- جدول ۶۷: یکی بودن عنوان و موضوع با آنچه جستجو شده است(دانشجویان) ۸۹
- جدول ۶۸: یکی بودن عنوان و موضوع با آنچه جستجو شده است(کتابداران) ۹۰
- جدول ۶۹: ارائه امکانات مربوط به نوع راهبرد جستجو در بالای صفحه(دانشجویان) ۹۱
- جدول ۷۰: ارائه امکانات مربوط به نوع راهبرد جستجو در بالای صفحه(کتابداران) ۹۲
- جدول ۷۱: نداشتن مشکل در استفاده از عملگرهای بولی (دانشجویان) ۹۳
- جدول ۷۲: نداشتن مشکل در استفاده از عملگرهای بولی(کتابداران) ۹۴
- جدول ۷۳: درک کردن محتوای نرم افزار و یافتن اطلاعات توسط کاربر(دانشجویان) ۹۵
- جدول ۷۴: درک کردن محتوای نرم افزار و یافتن اطلاعات توسط کاربر(کتابداران) ۹۶
- جدول ۷۵: امکان پذیر بودن دسترسی به صفحه راهنما از هر صفحه‌ای از نرم‌افزار(دانشجویان) ۹۷
- جدول ۷۶: امکان پذیر بودن دسترسی به صفحه راهنما از هر صفحه‌ای از نرم‌افزار(کتابداران) ۹۸
- جدول ۷۷: مناسب بودن وضعیت قرار گرفتن صفحه راهنما بر روی صفحه اصلی (دانشجویان) ۹۹
- جدول ۷۸: مناسب بودن وضعیت قرار گرفتن صفحه راهنما بر روی صفحه اصلی(کتابداران) ۱۰۰
- جدول ۷۹: امکان تصحیح پذیر بودن اشتباهات کاربر(دانشجویان) ۱۰۱
- جدول ۸۰: امکان تصحیح پذیر بودن اشتباهات کاربر(کتابداران) ۱۰۲
- جدول ۸۱: رضایت از امکانات اتصال به سیستم امانت کتابخانه(دانشجویان) ۱۰۳
- جدول ۸۲: رضایت از امکانات اتصال به سیستم امانت کتابخانه(کتابداران) ۱۰۴
- جدول ۸۳: امکان دسترسی به فرم چاپی اطلاعات و کپی آنها روی CD(دانشجویان) ۱۰۵
- جدول ۸۴: امکان دسترسی به فرم چاپی اطلاعات و کپی آنها روی CD (کتابداران) ۱۰۶
- جدول ۸۵: دارا بودن امکان ذخیره جستجوهای قبلی کاربر(دانشجویان) ۱۰۷
- جدول ۸۶: دارا بودن امکان ذخیره جستجوهای قبلی کاربر(کتابداران) ۱۰۸
- جدول ۸۷: آشنایی کتابداران با نظام سازمان دهی منابع کتابخانه ۱۰۹
- جدول ۸۸: آشنایی کتابداران با انواع فهرست‌های رایانه ای ۱۱۰
- جدول ۸۹: وارد کردن اطلاعات کامل CD ۱۱۱
- جدول ۹۰: تکراری بودن اطلاعات کاربرگه ها ۱۱۲
- جدول ۹۱: مشخص بودن گزارشات خروجی ثبت ۱۱۳

- ۱۱۴ جدول ۹۲: استفاده از بارکدخوان نرم افزار توسط کتابداران
- ۱۱۵ جدول ۹۳: هنگ کردن سیستم‌ها در هنگام استفاده از بارکدخوان
- ۱۱۶ جدول ۹۴: هماهنگی بین برنامه پارس آذرخش و سیستم اتوماسیون دانشجویی
- ۱۱۷ جدول ۹۵: بالا بودن سرعت نرم افزار هنگام گزارش گیری تعداد کتاب‌های امانت رفته
- ۱۱۸ جدول ۹۶: مشخص بودن کتابهای وجین شده در نرم افزار
- ۱۱۹ جدول ۹۷: مشخص شدن عنوان تکراری هنگام ورود اطلاعات
- ۱۲۰ جدول ۹۸: بالا بودن امنیت نرم افزار
- ۱۲۱ جدول ۹۹: حذف لیست کتابها از کتابخانه دیگر
- ۱۲۲ جدول ۱۰۰: مشخص کردن نام کارکنانی که کتاب امانت گرفته‌اند توسط نرم افزار
- ۱۲۳ جدول ۱۰۱: بالا بودن اطلاعات کتابداران در مورد نرم افزار جهت انجام گزارش
- ۱۲۴ جدول ۱۰۲: استفاده از واژگان تخصصی کتابداری در نرم افزار
- ۱۲۵ جدول ۱۰۳: میانگین رتبه‌ای ویژگی‌های صفحه نمایش نرم افزار
- ۱۲۵ جدول ۱۰۴: نتایج آزمون یومان ویتنی در ویژگی‌های صفحه نمایش نرم افزار
- ۱۲۶ جدول ۱۰۵: میانگین رتبه ای واژگان و پیام‌های نرم افزار
- ۱۲۶ جدول ۱۰۶: نتایج آزمون یومان ویتنی در واژگان و پیام‌های نرم افزار
- ۱۲۷ جدول ۱۰۷: میانگین رتبه ای یادگیری و کار با نرم افزار
- ۱۲۷ جدول ۱۰۸: نتایج آزمون یومان ویتنی یادگیری و کار با نرم افزار
- ۱۲۸ جدول ۱۰۹: میانگین رتبه‌ای قابلیت‌های جستجوی نرم افزار
- ۱۲۸ جدول ۱۱۰: نتایج آزمون یومان ویتنی قابلیت‌های جستجوی نرم افزار
- ۱۲۹ جدول ۱۱۱: میانگین رتبه‌ای چگونگی نمایش امکانات کمکی
- ۱۲۹ جدول ۱۱۲: نتایج آزمون یومان ویتنی چگونگی نمایش امکانات کمکی
- ۱۳۰ جدول ۱۱۳: میانگین رتبه‌ای سایر امکانات نرم افزار
- ۱۳۰ جدول ۱۱۴: نتایج آزمون یومان ویتنی سایر امکانات نرم افزار
- ۱۳۱ جدول ۱۱۵: میانگین رتبه‌ای رضایت
- ۱۳۱ جدول ۱۱۶: نتایج آزمون یومان ویتنی رضایت

# فصل اول

## کلیات تحقیق

## ۱-۱- مقدمه

نرم افزار کتابخانه‌ای در واقع برنامه رایانه‌ای برای ذخیره، پردازش و بازیابی اطلاعات است که با یکی از زبانهای برنامه‌نویسی رایج نوشته می‌شود، استفاده از نرم‌افزار کتابخانه‌ای برای مدیریت اطلاعات به صورت یک نیاز مبرم در آمده و حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی با آگاهی از توان رایانه در افزایش سرعت، دقت و سهولت فرایندهای کاری و عملیاتی کتابخانه، به طور گسترده از این ابزار سودمند بهره می‌گیرد.

نیاز به نرم افزارهای مناسب در حوزه ذخیره و بازیابی اطلاعات، باعث شد تا سازمانهای ملی و بین‌المللی در اکثر نقاط دنیا فعالیت هایی را از سالها پیش در این راستا انجام دهند. به تبع همین تحقیقات در ایران نیز تلاشهای گسترده‌ای در زمینه برآورده ساختن نیازهای کشور در رابطه با توسعه و طراحی نرم افزارهای کتابخانه‌ای آغاز شد، نتایج این تلاش‌ها در مواردی منجر به تولید نمونه‌هایی از این نوع نرم افزارها شده است که از جمله این‌ها می‌توان به نمونه‌هایی همچون پارس آذرخش، گنجینه، نوسا و ... اشاره کرد که هر روز نیز بر تعداد آنها افزوده می‌شود، اما مسأله‌ای که در این میان تا حد زیادی مورد غفلت واقع شده است عدم شناسایی قابلیت‌ها و امکانات این گونه نرم افزارها در برآورده ساختن نیازهای جامعه استفاده کننده است.

نرم افزار پارس آذرخش نیز از جمله نرم افزارهایی است که در برخی از کتابخانه‌ها جهت سهولت دسترسی دانشجویان به منابع اطلاعاتی و کتابها طراحی شده و مورد استفاده قرار می‌گیرد.

به طور خلاصه، این تحقیق درصدد بود تا به بررسی عناصر و ویژگی‌های موجود در نرم‌افزار پارس آذرخش و میزان رضایت کاربران از تعامل با آن بپردازد.



## ۱-۲- بیان مسأله

قرن کنونی که به قرن اطلاعات معروف است، با گسترش دایره علوم و پیشرفت فناوری جهانیان را بر آن داشته که به ابزار و وسایل ضروری این فناوری مجهز شوند تا بتوانند از این اطلاعات بهره‌مند شوند، در این میان دستیابی به اطلاعات سازمان یافته و توان به کارگیری آن، مستلزم برخورداری جامعه از دانش جدید و فناوری پیشرفته است که عرصه‌هایی همچون نرم افزارهای کتابخانه‌ای نیز محصول پیشرفت همین فناوری‌ها است.

از آنجا که نرم افزار پارس آذرخش موارد استفاده زیادی در محیط‌های علمی به ویژه در دانشگاهها دارد و مخاطبان اصلی آن دانشجویان و کتابداران می‌باشند باید دید که از دیدگاه آنان نرم افزار موجود تا چه حد توانسته نیازهای اطلاعاتی آنان را برآورده کند و در واقع میزان رضایت این دو گروه از این نرم افزار تا چه حد است.

همانطور که قبلا بیان شد این نرم افزارها کاملا بی عیب و نقص نبوده و ممکن است دانشجویان و کتابداران در استفاده از آن با مشکلاتی روبرو شوند و در نهایت سطح رضایت آنان از خدمات این نرم افزار کاهش یابد.

بررسی استفاده‌کنندگان از نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای با ارزش‌تر از سایر بررسی‌ها می‌باشد، بررسی استفاده‌کنندگان باعث ایجاد معیارهایی در زمینه نوع خدمات واقعا دریافت شده‌ی آنها می‌شود، به دلیل اهمیت این معیارها، کتابخانه‌ها باید هر چند سال یکبار به چنین بررسی‌های بپردازند.

کتابخانه‌ها، مؤسسات خدماتی هستند و خدمات بهتر در صورتی ارائه خواهد شد که ماهیت و نیازهای مراجعه‌کنندگان شناخته شود.

بنابراین در این تحقیق به دنبال پاسخگویی به این سوال هستیم که:

میزان رضایت دانشجویان و کتابداران از نرم افزار پارس آذرخش تا چه حد است؟  
با پاسخگویی به این سوال، نقاط ضعف، کمبودها و مشکلات نرم افزار پارس آذرخش از دیدگاه کاربران،  
مشخص می گردد.

## ۱-۳- سوالات تحقیق

سوالات این تحقیق شامل موارد زیر می باشد:

۱. وضعیت هر یک از عناصر و ویژگی های مربوط به نرم افزار پارس آذرخش از دیدگاه کاربران چگونه است؟
۲. واکنش کلی دانشجویان و کتابدارانی که در این تحقیق شرکت کرده اند، نسبت به نرم افزار پارس آذرخش چگونه است؟
۳. وضعیت صفحه نمایش اطلاعات نرم افزار پارس آذرخش از دیدگاه کاربران چگونه است؟
۴. وضعیت واژگان و پیام های نرم افزار پارس آذرخش از دیدگاه کاربران چگونه است؟
۵. وضعیت یادگیری در نرم افزار پارس آذرخش از دیدگاه کاربران چگونه است؟
۶. وضعیت راهنما در نرم افزار پارس آذرخش از دیدگاه کاربران چگونه است؟
۷. قابلیت ها و امکانات در نرم افزار پارس آذرخش از دیدگاه کاربران چگونه است؟
۸. دانشجویان و کتابدارانی که در این تحقیق شرکت کرده اند تا چه حد از تعامل با نرم افزار پارس آذرخش رضایت دارند؟
۹. عواملی که بر میزان رضایت کاربران از تعامل با نرم افزار پارس آذرخش اثرگذار هستند کدام اند؟

۱۰. آیا تفاوت معناداری بین میزان رضایت کاربران با توجه به جنسیت آنان از تعامل با نرم افزار پارس آذرخش وجود دارد؟

۱۱. آیا رابطه معناداری بین میزان رضایت دانشجویان و کتابداران از تعامل با نرم افزار پارس آذرخش و میزان آشنایی آنها با این نرم افزار وجود دارد؟

۱۲. آیا رابطه معناداری بین میزان رضایت دانشجویان و کتابداران از تعامل با نرم افزار پارس آذرخش و میزان استفاده آنها از این نرم افزار وجود دارد؟

۱۳. آیا رابطه معناداری بین میزان سواد رایانه ای کاربران با میزان رضایت آنها از تعامل با نرم افزار پارس آذرخش وجود دارد؟

## **۱-۴- اهداف تحقیق**

اهداف این تحقیق عبارتند از:

### **۱-۴-۱- اهداف کلی تحقیق**

- ۱- بررسی میزان رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی مشهد از تعامل با نرم افزار پارس آذرخش
- ۲- بررسی میزان رضایت کتابداران دانشگاه علوم پزشکی مشهد از تعامل با نرم افزار پارس آذرخش
- ۳- ارائه راهکارهایی جهت افزایش قابلیت های نرم افزار پارس آذرخش از دیدگاه دانشجویان و کتابداران دانشگاه علوم پزشکی مشهد.

## ۱-۴-۲- اهداف فرعی تحقیق

- ۱- بررسی (مشخص شدن) مشکلات نرم افزار پارس آذرخش از نظر دانشجویان و کتابداران
- ۲- بررسی رابطه جنسیت و میزان رضایت دانشجویان و کتابداران از نرم افزار پارس آذرخش
- ۳- بررسی میزان تفاوت رضایت کتابداران و دانشجویان از نرم افزار پارس آذرخش
- ۴- بررسی میزان رضایت دانشجویان و کتابداران از ویژگیهای صفحه نمایش نرم افزار پارس آذرخش
- ۵- بررسی میزان رضایت دانشجویان و کتابداران از قابلیت‌های جستجوی نرم افزار پارس آذرخش
- ۶- بررسی میزان رضایت دانشجویان و کتابداران از وضعیت نمایش نتایج نرم افزار پارس آذرخش
- ۷- بررسی میزان رضایت دانشجویان و کتابداران از امکان انواع جست‌وجوها در نرم افزار پارس آذرخش
- ۸- بررسی میزان رضایت دانشجویان و کتابداران از چگونگی نمایش امکانات کمکی (راهنما) در نرم افزار پارس آذرخش

## ۱-۵- فرضیه‌های تحقیق

- ۱- ویژگیهای صفحه نمایش نرم افزار پارس آذرخش از نظر دانشجویان و کتابداران مطلوب بوده و رضایت آنان را به دنبال دارد.
- ۲- واژگان و پیام‌های نرم افزار از نظر دانشجویان و کتابداران مطلوب بوده و رضایت آنان را به دنبال دارد.
- ۳- یادگیری و کار با نرم افزار از نظر دانشجویان و کتابداران مطلوب بوده و این دو گروه از یادگیری و کار با نرم افزار رضایت دارند.
- ۴- قابلیت‌های جستجوی نرم افزار از نظر دانشجویان و کتابداران مطلوب است و آنان از این ویژگی نرم افزار رضایت دارند.