



به نام خدا

دانشگاه شیراز
دانشکده ادبیات و علوم انسانی
بخش علوم کتابداری و اطلاع رسانی

بررسی رضایت استفاده کنندگان از پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک
موجود در کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی شیراز

توسط :
رؤیا جناب زاده

پایان نامه
به عنوان بخشی از فعالیتهای لازم برای اخذ درجه کارشناسی ارشد
علوم کتابداری و اطلاع رسانی

دانشگاه شیراز
شیراز، ایران

ارزیابی و تصویب شده توسط کمیته پایان نامه با درجه : عالی
امضاء اعضای کمیته پایان نامه:

دکتر جعفر مهرداد استاد بخش علوم کتابداری و اطلاع رسانی (رئیس کمیته)

دکتر زهیر حیاتی استادیار بخش علوم کتابداری و اطلاع رسانی

دکتر محمد خیر استادیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

تیرماه ۱۳۷۸

۳۸۴۶/۱

۲۸۵۱۸

چکیده

بررسی رضایت استفاده کنندگان از پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک موجود در کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی شیراز

توسط

رویا جناب زاده

هدف از این تحقیق بررسی رضایت استفاده کنندگان از پایگاه اطلاعاتی موجود در کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی شیراز است. این پژوهش می‌کوشد به سئوالاتی در مورد جامعه استفاده کنندگان از پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک، و اینکه این پایگاه پاسخگوی کدام نیازهای اطلاعاتی می‌باشد و میزان رضایت در بین کدام گروه از استفاده کنندگان بیشتر است پاسخ دهد. در این راستا، سئوالات دیگری نیز در زمینه رضایتبخش بودن روش درخواست اطلاعات، مرتبط بودن اطلاعات با نیازها، و اینکه کدام گروه از استفاده کنندگان از رضایت بیشتری برخوردارند مورد توجه قرار گرفته است.

روش تحقیق مورد استفاده، روش پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه استفاده کنندگان از پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک در سالهای ۱۳۷۶ و ۱۳۷۷ دربرمی‌گیرد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با روش آمار توصیفی و با استفاده از نرم افزار آمار علوم اجتماعی (SPSS) صورت گرفته است.

یافته ها نشان میدهد که ۸۶/۲٪ از استفاده کنندگان از این پایگاه رضایت خویش را از خدمات ارائه شده اعلام داشته اند و این رضایت با روز آمد بودن اطلاعات، زمان دریافت اطلاعات، و توانایی کاوشگران ارتباط معنی داری دارد. و جنسیت، شغل، مدرک تحصیلی، و تخصصی بودن موضوع رابطه ای با رضایت استفاده کنندگان ندارد. ۹۵٪ از استفاده کنندگان تمایل خویش را به استفاده مجدد از کتابخانه اعلام داشته اند.

از مشکلاتی که این پژوهش با آن روبرو بود کامل نبودن آدرس های موجود در بخش اطلاع رسانی کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی شیراز بود که باعث عدم دسترسی به بسیاری از افراد جامعه (۳۹/۵٪) مورد بررسی شد.

بر اساس یافته های این پژوهش لزوم تحقیقات دیگری بر اساس میزان دقت و بازیافت پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک آشکار می گردد.

سپاسگزاری

حال که به یاری خداوند متعال موفق به گذراندن این مقطع از تحصیل خویش گردیده ام جا دارد که مراتب امتنان و قدردانی خویش را نثار استاد گرانقدر و دانشمند، جناب آقای دکتر جعفر مهراذ که همواره مرا در طول دوران تحصیل راهنما و مشوق بوده اند، نمایم.

راهنمایی و همکاریهای اساتید محترم جناب آقای دکتر حیاتی و جناب آقای دکتر خیر اعضاء کمیته پایان نامه در خور تقدیر و سپاس است.

در اینجا مراتب تشکر و قدردانی خویش را از اساتید و کارکنان بخش علوم کتابداری و اطلاع رسانی شیراز ابراز نموده، و از تمامی همکاران و دوستان در کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی شیراز که اینجانب را در تدوین این پایان نامه یاری نموده اند صمیمانه سپاسگزاری می نمایم.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
هفت	فهرست جدولها.....
	فصل اول: معرفی پژوهش
۱مقدمه
۲ساختار پژوهش
۳تعریف مسئله
۴هدف کلی پژوهش
۴هدفهای خاص پژوهش
۵اهمیت پژوهش
	فصل دوم: پیشینه پژوهش
۸مقدمه
۹پیشینه پژوهش در ایران
۱۰پیشینه پژوهش در خارج
	فصل سوم: معرفی کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی شیراز و پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک
۱۴مقدمه
۱۵کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی شیراز
۱۷پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده اریک
	فصل چهارم: روش شناسی پژوهش
۲۰مقدمه
۲۰روش پژوهش

صفحه**عنوان**

۲۱ جامعه آماری پژوهش
۲۱ روش نمونه گیری
۲۲ متغیرهای اساسی پژوهش
۲۲ پرسشهای اساسی پژوهش
۲۳ روش گردآوری داده ها
۲۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها
۲۳ محدودیت های پژوهش
۲۴ تعاریف نظری اجزاء مسأله
	فصل پنجم: یافته های پژوهش
۲۶ مقدمه
۲۶ پاسخهای دریافتی
۲۸ مشخصات جمعیت شناختی
۳۳ چگونگی اطلاعات و میزان استفاده
۴۳ رضایت استفاده کنندگان
	فصل ششم: بحث، نتیجه گیری، پیشنهادات
۶۰ مقدمه
۶۰ بحث و بررسی یافته ها
۶۶ نتیجه گیری
۶۸ پیشنهادات
۷۴ پیوست ها
۸۱ منابع
	چکیده و صفحه عنوان به انگلیسی

فهرست جدولها

صفحه		جدول
۲۷	توزیع فراوانی با توجه به نحوه در خواست.....	جدول ۵-۱-۱
	آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط بین نحوه	جدول ۵-۱-۲
۲۷	در خواست و رضایت استفاده کنندگان	
۲۸	توزیع فراوانی استفاده کنندگان بر حسب جنسیت	جدول ۵-۲-۱
	آزمون مجذور خی برای سنجش وجود ارتباط بین	جدول ۵-۲-۲
۲۹	جنسیت و رضایت از خدمات پایگاه اطلاعاتی اریک.....	
	توزیع فراوانی استفاده کنندگان بر حسب مقطع	جدول ۵-۲-۳
۲۹	تحصیلی.....	
	آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط بین مقطع	جدول ۵-۲-۴
۳۰	تحصیلی و رضایت از خدمات پایگاه اطلاعاتی اریک	
۳۱	توزیع فراوانی استفاده کنندگان بر اساس شغل آنان	جدول ۵-۲-۵
	آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط بین شغل	جدول ۵-۲-۶
۳۱	استفاده کنندگان و رضایت از پایگاه اطلاعاتی اریک.....	
۳۲	توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب رشته تحصیلی	جدول ۵-۲-۷
	آزمون مجذور خی برای سنجش وجود ارتباط میان	جدول ۵-۲-۸
۳۳	رشته تحصیلی و رضایت از پایگاه اطلاعاتی اریک	
	توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب درجه تخصصی	جدول ۵-۳-۱
۳۴	بودن موضوع	

صفحه	جدول
۳۵	جدول ۵-۳-۲ آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط بین تخصصی بودن موضوع و میزان رضایت استفاده کنندگان
۳۵	جدول ۵-۳-۳ توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس دفعات مراجعه.....
۳۶	جدول ۵-۳-۴ آزمون مجذور خی برای سنجش بین تعداد دفعات مراجعه و رضایت از پایگاه اطلاعاتی اریک.....
۳۷	جدول ۵-۳-۵ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جستجو از راههای دیگر.....
۳۷	جدول ۵-۳-۶ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب دسترسی به اطلاعات بهتر
۳۸	جدول ۵-۳-۷ آزمون مجذور خی برای سنجش میان رضایت استفاده کنندگان و دسترسی آنان به اطلاعات بهتر
۳۹	جدول ۵-۳-۸ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نوع نیاز و کاربرد اطلاعات
۴۰	جدول ۵-۳-۹ آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط بین نوع نیاز و رضایت از خدمات کتابخانه.....
۴۱	جدول ۵-۳-۱۰ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تعداد رکورد دریافت شده
۴۲	جدول ۵-۳-۱۱ آزمون مجذور خی برای سنجش وجود ارتباط میان رضایت استفاده کنندگان و تعداد رکوردهای دریافتی ...
۴۲	جدول ۵-۳-۱۲ توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس درصد رکوردهایی که دارای چکیده بوده اند.....

صفحه**جدول**

۴۲	اطلاعات	جدول ۱-۴-۵ توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس به روز بودن
۴۴	روزآمدبودن اطلاعات و رضایت استفاده کنندگان	جدول ۲-۴-۵ آزمون مجذور خی برای سنجش وجود ارتباط میان
۴۴	در زمان مناسب	جدول ۳-۴-۵ توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس دریافت اطلاعات
۴۵	استفاده کنندگان و دریافت اطلاعات در زمان مناسب	جدول ۴-۴-۵ آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط میان رضایت
۴۶	اطلاعات	جدول ۵-۴-۵ توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس تکراری بودن
۴۶	تکراری بودن اطلاعات و رضایت استفاده کنندگان	جدول ۶-۴-۵ آزمون مجذور خی برای سنجش وجود ارتباط میان
۴۷	کارشناسان اطلاع رسانی	جدول ۷-۴-۵ توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس ارزشیابی توانایی
۴۸	رضایت استفاده کنندگان و توانایی کاوشگران	جدول ۸-۴-۵ آزمون مجذور خی برای سنجش وجود ارتباط میان
۴۹	زیاد یا خیلی زیاد کارشناسان بخش اطلاع رسانی	جدول ۹-۴-۵ فراوانی پاسخگویان بر اساس دلایل ارزشیابی توانایی
۴۹	متوسط و کمتر کارشناسان بخش اطلاع رسانی	جدول ۱۰-۴-۵ فراوانی پاسخگویان بر اساس دلایل ارزشیابی توانایی
۵۰	واستفاده مجدد از خدمات پایگاه اطلاعاتی اریک	جدول ۱۱-۴-۵ آزمون مجذور خی برای سنجش رضایت استفاده کننده

صفحه**جدول**

۵۱	۵-۴-۱۲	فراوانی پاسخگویان بر اساس دلایل عدم استفاده مجدد از پایگاه اطلاعاتی اریک موجود در کتابخانه منطقه ای ..
۵۲	۵-۴-۱۳	توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس رضایت از کافی بودن تعداد رکوردهای دریافتی
۵۲	۵-۴-۱۴	آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط میان کافی بودن رکوردهای دریافتی و رضایت استفاده کنندگان ..
۵۳	۵-۴-۱۵	فراوانی پاسخگویان بر اساس میزان ارتباط رکورد با موضوع مورد درخواست استفاده کنندگان
۵۴	۵-۴-۱۶	آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط میان مرتبط بودن رکورد با موضوع و رضایت استفاده کنندگان
۵۵	۵-۴-۱۷	توزیع فراوانی استفاده کنندگان بر اساس ارتباط اطلاعات ارائه شده با موضوع مورد نیاز آنان
۵۶	۵-۴-۱۸	آزمون مجذور خی برای سنجش میان رضایت استفاده کنندگان و ارتباط اطلاعات با موضوع
۵۷	۵-۴-۱۹	فراوانی پاسخگویان بر اساس سطح مفید بودن چکیده های دریافتی
۵۸	۵-۴-۲۰	آزمون مجذور خی برای سنجش وجود ارتباط میان مفید بودن چکیده ها و رضایت استفاده کنندگان
۵۹	۵-۴-۲۱	توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس عوامل عدم رضایت استفاده کنندگان از نحوه درخواست

فصل اول

معرفی پژوهش

مقدمه

عصر حاضر، عصر دانایی، ارتباطات، انفورماتیک و یا عصر فراصنعتی است، عصری که به جای "انقلاب صنعتی" در مرحله گذشته، با "انقلاب اطلاعات" آغاز شده است. امروزه، توسعه و رقابت جدی اقتصادی در داخل و خارج کشور؛ اطلاعات را به منزله کالای اساسی در پژوهش، آموزش و تصمیم گیری مطرح ساخته است. اهمیت اطلاعات به ویژه رشد آن پس از جنگ جهانی دوم و معطوف شدن توجه کشورها به ضرورت وجودی آن؛ در تعیین زیر ساخت فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی و در نتیجه اعتلای سطح فکری، علمی و رفاه جامعه موجب شد تا حجم اطلاعات به اشکال مختلف (کتاب، مجله، گزارش و غیره ...) رو به فزونی گذارد.

در واقع، این نگرش نسبت به اطلاعات، نگرشی با واسطه به توسعه بود و هر گونه سرمایه گذاری در این راستا عملاً سرمایه گذاری برای پیشرفت و توسعه به شمار می آمد. در نتیجه، کشورها با مشاهده باز خورد سریع حاصل از سرمایه گذاریها، بیش از پیش ترغیب شدند تا در این حوزه ها هزینه کنند.

در پی چنین اقدامی، نهادها و سازمانهایی مانند کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی که به طور مستقیم و یا غیرمستقیم با گردآوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات سر و کار دارند، رو به پیشرفت گذاردند، به گونه ای که

امروزه بیش از ۶۰٪ تولید ناخالص ملی (G.N.P.) ایالات متحده به گردآوری، سازماندهی، پردازش و اشاعه اطلاعات اختصاص دارد (Barrett, 1985). روند پیشرفت نهادهای فوق نیز در خلال تحولات فن آوری که به خصوص پس از دهه ۱۹۶۰ رخ داد، فراز و فرودهای متعددی را پشت سر گذارد تا اینکه در دهه ۱۹۸۰، فن آوری اطلاعات یعنی ابزارها، روشها و مهارتهای پردازش، سازماندهی، اشاعه و انتقال اطلاعات دچار تحولاتی شگرف شد. گسترش حجم مدارک و ازدیاد روزافزون آنها و نیز بحران کاغذ در عصر حاضر، منجر به اختراع پدیده جدیدی در فن آوری ضبط اطلاعات گردید که به فن آوری دیسکهای فشرده معروف است.

دیسکهای فشرده یکی از آخرین پدیده های فن آوری در ذخیره سازی و بازیابی اطلاعات است که امروزه در سطح وسیع در کتابداری و اطلاع رسانی کشورهای مختلف از جمله جمهوری اسلامی ایران مورد استفاده قرار می گیرد.

در سالهای اخیر، دیسکهای فشرده فراوانی به بازار ارائه شده و این امر باعث افزایش دسترسی به دیسکهای فشرده در موضوعات مختلف علمی شده است. پایگاه اطلاعاتی اریک بر روی دیسکهای فشرده هم اکنون برای ارائه خدمات به کتابخانه های تخصصی و مراکز اسناد مورد استفاده فراوان دارد. استفاده از دیسکهای فشرده در واحدهای اطلاعاتی، اصولاً روی کارکنان واحد اطلاعاتی از لحاظ مهارتها و زمان بازیابی تأثیر می گذارد. همچنین، به کار گرفتن دیسک فشرده موجب ارتقای موقعیت و وضعیت واحدهای اطلاعاتی شده، که خود تاثیر عمده ای بر روی علایق استفاده کنندگان گذاشته و باعث جذب آنان به سوی این فن آوری و خدمات جدید شده است.

ساختار پژوهش

این پژوهش در ۶ فصل به بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از پایگاه اطلاعاتی اریک و بیان چگونگی انجام این پژوهش و نتیجه گیری از آن می پردازد، بدین گونه که در فصل اول به تعریف مسأله، اهداف و اهمیت پژوهش پرداخته و فصل دوم اختصاص به پیشینه پژوهش در ایران و خارج دارد؛ در فصل سوم شرح مختصری از کتابخانه منطقه ای و پایگاه اطلاعاتی اریک ارائه گردیده است، در فصل چهارم روش پژوهش، جامعه آماری، روش گردآوری داده ها، پرسشهای اساسی پژوهش، محدودیت و تعاریف نظری اجزاء مسأله مورد بحث قرار گرفته و در فصل پنجم یافته های پژوهش، جداول و نمودارهای مربوطه مطرح گردیده است. فصل ششم به بحث و نتیجه گیری و در نهایت ارائه پیشنهادات اختصاص یافته است. در انتها پیوست ها، منابع و صفحه عنوان به انگلیسی آورده شده است.

تعریف مسأله

خدمات مراکز اطلاع رسانی و کتابخانه ها با جامعه استفاده کنندگان ارتباط نزدیک و تنگاتنگ دارد. می توان گفت اهمیت و وجود اینگونه مراکز به خدمات و میزان رضایت مراجعه کنندگان آنها وابسته است. اهمیت دادن به نظرات جامعه استفاده کننده عامل مهمی در موفقیت یک نظام اطلاعاتی محسوب می شود. و هیچ مرکز اطلاع رسانی بدون در نظر گرفتن نقش استفاده کننده به خوبی نمی تواند وظایف خویش را به انجام برساند.

"لنکستر" معتقد است که کارایی خدمات مرجع تا حد زیادی به برطرف ساختن خواسته های استفاده کنندگان بستگی دارد و خدمات عمومی

کتابخانه در نهایت بایستی بر حسب میزان رضایت استفاده کنندگان ارزیابی شود (Lancaster, 1988.13).

"باکنال" نیز در گزارش خود ارزیابی رضایت استفاده کنندگان از دیسکهای فشرده را اقدامی جهت برآورد ساختن هر چه بهتر نیازهای استفاده کنندگان دانسته است (Bucknall, 1992. 550).

کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی شیراز نمونه ای از مؤسسات اطلاع رسانی است که با هدف پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی جامعه علمی و فنی تاسیس گردیده است. برای تحقق اهداف و وظایف، کتابخانه منطقه ای منابع اطلاعاتی فراوانی را به فرمهای مختلف چاپی و غیرچاپی فراهم آورده است. یکی از این منابع دیسک فشرده اریک می باشد. حال، مسأله این است که پایگاه اطلاعاتی مزبور تا چه اندازه با نیازهای اطلاعاتی مراجعه کنندگان مناسبت دارد و تا چه حد نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان را تامین می کند. بدیهی است تامین نیازهای منطقی موجبات رضایت استفاده کنندگان را فراهم خواهد آورد.

هدف کلی پژوهش

هدف از انجام این تحقیق، بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از پایگاه اطلاعاتی کتابشناختی دیسک فشرده "اریک" موجود در بخش اطلاع رسانی کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی شیراز می باشد.

هدفهای خاص پژوهش

به منظور تعیین چارچوبی برای بحث و هدایت هدف کلی پژوهش، هدفهای خاص زیر مورد شناخت و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است:

۱. روشن شدن نقاط ضعف و قوت کتابخانه از لحاظ سرعت دستیابی به اطلاعات، میزان مرتبط بودن اطلاعات، شیوه درخواست و دریافت اطلاعات و برنامه ریزی به منظور بهره وری مناسب از پایگاههای اطلاعاتی کتابشناختی.

۲. شناخت گروههای استفاده کننده و اتخاذ خط مشی مناسب جهت دسترسی استفاده کنندگان به اطلاعات مورد نیاز .

۳. کمک در شناخت هر چه بهتر توانائیهای کاوشگران دیسکهای فشرده کتابخانه منطقه ای .

۴. دریافت پیشنهادات استفاده کنندگان و تجزیه و تحلیل و آنگاه انعکاس آن به مبادی ذیربط جهت به کارگیری نقطه نظرات در صورت امکان.

اهمیت پژوهش

با توجه به رشد روزافزون پایگاههای اطلاعاتی و به کارگیری دیسکهای فشرده در بسیاری از مراکز اطلاع رسانی کشور، بررسی رضایت استفاده کنندگان از این منابع اطلاعاتی و مطالعه مهارت و آموزش کارکنان این گونه واحدهای اطلاع رسانی در بازیابی اطلاعات و نیز نحوه همکاری کتابداران با مراجعه کنندگان در جهت نیل و دستیابی به جلب رضایت متقاضیان در سالهای اخیر مورد توجه کارشناسان و متخصصان اطلاع رسانی قرار گرفته است.

به عنوان مثال " ارس " (۱۳۶۹) بر لزوم انجام تحقیقات پیرامون دیسکهای نوری به منظور تأمین نیازها، حل مسائل اطلاعاتی استفاده کنندگان و استفاده مؤثر از دیسکهای نوری تأکید نموده است.