



٢٧١٣١

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران  
قسمت مدارک

۱۳۷۸ / ۱۰ / ۲۵

دانشگاه آزاد اسلامی - واحد جنوب  
دانشکده تحصیلات تکمیلی

## پایان نامه

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد مهندسی صنایع  
گرایش: مدیریت سیستم و بهره‌وری

بررسی اثربخشی نظام اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های  
شهر تهران و راههای بهبود آن

**استاد راهنما:**

دکتر امیر مانیان

۱۴۸۲۷

**استاد مشاور:**

دکتر عباس محمدزاده

**پژوهش:**

موسی مهدوی

تابستان ۱۳۷۸

۲۷۱۳۱

## مَنْ لَمْ يَشْكُرِ الْمَخْلُوقَ لَمْ يَشْكُرِ الْخَالِقَ

وظیفه خود می دانم از استاد ارجمند و بزرگوار جناب آقای دکتر امیر مانیان که در راهنمایی این پایان نامه هدایت کردند، صمیمانه سپاسگزاری نمایم.

همچنین از استاد ارجمند جناب آقای دکتر عباس محمدزاده که در امر مشاوره پژوهش قبول زحمت کردند قدردانی و تشکر می نمایم.

از برادران و خواهرانی که در تمام مراحل تحقیق و تدوین پایان نامه در جمع آوری اطلاعات، تهیه و آماده سازی پرسشنامه، در کار میدانی، توزیع و جمع آوری پرسشنامه ها، جمع بندی داده های گردآوری شده، فعالیتهای آماری، تایپ و تکثیر پایان نامه اینجانب قبول زحمت نمودند بویژه برادران ابن الدین، باصری، قربانی، عمادی، حجازی، هنری، محمدزاده و خواهران پیرهادی و عندلیب صمیمانه تشکر و سپاسگزاری می نمایم.

در پایان از همه خواهران و برادرانی که در هر یک از مراحل تحقیق در دانشگاههای شهر تهران در جهت توزیع، تکمیل و گردآوری پرسشنامه های تحقیق اینجانب را یاری کردند، و به علت تعداد زیاد آنها نام بردن از تک تک این عزیزان مقدور نیست، از صمیم قلب تشکر می نمایم، و سعادت، سلامت و توفیق آنان را از درگاه خداوند متعال خواستارم.

**تقدیم به ؛**

روح ملکوتی بنیانگذار جمهوری اسلامی ایران

حضرت امام خمینی (ره) ،

شهادت، قلم، بیان و عمل؛

بهشتی، مطهری، رجایی و باهنر

**پدر و مادرم ؛ که همیشه مورد لطف و عنایت آنانم.**

**و تقدیم به همسرم ؛**

او که همت بلند، صبر و شکیبایی و ایثارش را

همراهم کرده بود.

## «چکیده»

دانشگاهها با رسالت تحول آفرینی و توسعه و گسترش مرزهای علم و دانش و همچنین دو محور اساسی آموزش و پژوهش فعالیت می‌کنند. یکی از عمده‌ترین ابزارها در این مسیر بسترسازی مناسب نظام اطلاع‌رسانی در رسیدن به اهداف است. اطلاع‌رسانی به مجموع فعالیت‌هایی گفته می‌شود که جریان تولید، گردآوری، پردازش، اشاعه، توزیع، مصرف و مدیریت اطلاعات را در بر می‌گیرد. نظام اطلاع‌رسانی، روندی نظام‌یافته است که با جمع‌آوری اطلاعات پراکنده، سازماندهی و اشاعه آنها در راستای دانسته‌های افراد فعالیت می‌کند و دو نقش اساسی را به عهده دارد:

۱- فرآیند مناسبی جهت آگاهی از جدیدترین منابع اطلاعاتی فراهم نماید.

۲- اطلاعاتی که تولید می‌شود به شکل پراکنده است و بخودی خود قابلیت استفاده ندارد، توسط نظام اطلاع‌رسانی تأمین، پردازش و اشاعه می‌گردد.

این تحقیق با عنایت به سوابق نظام اطلاع‌رسانی در کشور و دانشگاه‌ها به بررسی میزان اثربخش بودن این فعالیت در دانشگاه‌های شهر تهران پرداخته است. این بررسی با محور قرار دادن ۸ فرضیه در رابطه بین متغیر وابسته "اثربخشی نظام اطلاع‌رسانی" با متغیرهای مستقل؛ "ثبات مدیران ارشد"، "بکارگیری متخصصان اطلاع‌رسانی"، "تغییرات ساختاری سازمان"، "حمایت و پشتیبانی مدیران ارشد"، "انتقال و انعکاس صحیح نیازمندیهای اطلاعاتی از سوی کاربران"، "انبوهی اطلاعات موجود در واحد اطلاع‌رسانی"، "آشنایی و شناخت کاربران از نظام اطلاع‌رسانی" و "خدمات‌دهی مناسب واحد اطلاع‌رسانی به کاربران" به انجام رسیده است.

در نتیجه این تحقیق رابطه بین چهار فرضیه "تغییرات ساختاری، ثبات مدیران ارشد، انبوهی اطلاعات در واحد اطلاع‌رسانی و بکارگیری متخصصان با اثربخشی نظام اطلاع‌رسانی رد و چهار فرضیه دیگر شامل حمایت و پشتیبانی مدیران ارشد، انتقال و انعکاس صحیح نیازمندیهای اطلاعاتی از سوی کاربران، آشنایی و شناخت کاربران نظام اطلاع‌رسانی و خدمات‌دهی مناسب واحد اطلاع‌رسانی به کاربران مورد تأیید واقع شده است.

همچنین با استفاده از نتایج تحقیق و نظر و پیشنهاد پاسخگویان، برای بهبود نظام اطلاع‌رسانی دانشگاهها پیشنهادهایی به مسئولان عالیرتبه وزارت فرهنگ و آموزش عالی، دانشگاهها، مراکز اطلاع‌رسانی، شاغلان و کاربران نظام اطلاع‌رسانی و محققان علاقه‌مند به این حوزه ارائه شده است.

در انجام این تحقیق توصیفی از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. جامعه این تحقیق، شاغلان اطلاع‌رسانی، اعضای هیأت علمی و دانشجویان دانشگاه‌های شهر تهران هستند، که با بهره‌گیری از روشهای آماری تعدادی از افراد به عنوان نمونه انتخاب و دو پرسشنامه مخصوص شاغلان نظام اطلاع‌رسانی و کاربران نظام اطلاع‌رسانی از آنان نظرخواهی و نتایج مورد تجزیه و تحلیل این پژوهش واقع شده است.

## فهرست مندرجات

### فصل اول: معرفی پژوهش

- ۱-۱- مقدمه ..... ۲
- ۱-۲- بیان مسأله پژوهش ..... ۳
- ۱-۳- اهمیت پژوهش ..... ۵
- ۱-۴- اهداف پژوهش ..... ۶
- ۱-۵- فرضیه‌های پژوهش ..... ۶
- ۱-۶- روش انجام پژوهش ..... ۸
- ۱-۷- شیوه گردآوری اطلاعات و ابزار گردآوری ..... ۸
- ۱-۸- محدودیتها و مشکلات پژوهش ..... ۸
- ۱-۹- تعریف واژه‌ها و اصطلاحات ..... ۹
- ۱-۹-۱- تعاریف نظری ..... ۹
- ۱-۹-۲- تعاریف عملیاتی ..... ۱۳

### فصل دوم: مروری بر ادبیات پژوهش

- ۲-۱- مقدمه ..... ۱۷
- ۲-۲- داده و اطلاعات ..... ۱۸
- ۲-۲-۱- داده ..... ۱۸
- ۲-۲-۲- اطلاعات ..... ۱۸
- ۲-۲-۳- ویژگیهای اطلاعات ..... ۱۹
- ۲-۳- علم اطلاع‌رسانی و نظام اطلاع‌رسانی ..... ۲۲
- ۲-۳-۱- تعاریف اطلاع‌رسانی ..... ۲۲
- ۲-۳-۲- ویژگیهای نظام اطلاع‌رسانی ..... ۲۴

۲۴	۲-۴- اطلاعات و ارتباطات
۲۷	۲-۵- ارکان، مراحل و فرآیند نظام اطلاع‌رسانی
۲۷	۲-۵-۱- ارکان نظام اطلاع‌رسانی
۲۷	۱- کتابخانه‌ها
۲۸	۲- بانکهای اطلاعاتی
۲۸	۳- شبکه انتقال اطلاعات
۲۹	۴- آموزش
۳۰	۲-۵-۲- فرآیند نظام اطلاع‌رسانی
۳۴	۲-۶- استفاده‌کنندگان یا کاربران نظام اطلاع‌رسانی
۳۶	۲-۶-۱- روشهای گردآوری اطلاعات درباره نیازهای استفاده‌کنندگان
۳۸	۲-۷- مرکز اطلاع‌رسانی
۳۹	۲-۸- پیشینه نظام اطلاع‌رسانی در ایران
۴۰	۲-۸-۱- آموزش کتابداری و اطلاع‌رسانی
۴۱	۲-۸-۲- مکانیزه کردن کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی
۴۲	۲-۹- دانشگاه و نظام اطلاع‌رسانی
۴۴	۲-۱۰- اثربخشی
۴۵	۲-۱۰-۱- معیارها و مقیاسهای اثربخشی سازمانی
۴۸	۲-۱۰-۲- مبانی نظری اثربخشی
۴۸	۲-۱۰-۲-۱- کلیاتی در مورد شاخص و مفهوم آن
۴۸	۱- تعریف شاخص
۴۹	۲- کاربرد شاخص
۴۹	۳- ویژگیهای ضروری شاخص
۴۹	الف) ویژگیهای عمومی

- ۵۰ ..... (ب) ویژگیهای خاص شاخص‌های امور انسانی و اجتماعی
- ۵۰ ..... ۳-۱۰-۲- اثربخشی و شاخص‌های آن
- ۵۰ ..... الف) شاخص‌های مثبت
- ۵۱ ..... (ب) شاخص‌های منفی
- ۵۳ ..... ۴-۱۰-۲- عوامل مؤثر بر انتخاب شاخص اثربخشی
- ۵۳ ..... ۵-۱۰-۲- اثربخشی سازمان از نظر رنسیس لیکرت
- ۵۴ ..... ۱-۵-۱۰-۲- متغیرهای اثربخشی
- ۵۴ ..... الف - متغیرهای علی
- ۵۴ ..... ب - متغیرهای میانجی
- ۵۵ ..... ج - متغیرهای بازدهی
- ۵۶ ..... ۶-۱۰-۲- اثربخشی سازمان از نظر استیفن رابینز
- ۵۶ ..... الف) رویکرد نیل به هدف
- ۵۷ ..... (ب) رویکرد سیستمی
- ۵۸ ..... (ج) رویکرد عوامل استراتژیک
- ۵۹ ..... (د) رویکرد ارزشهای رقابتی
- ۶۳ ..... ۱۱-۲- مفهوم اثربخشی در مراکز اطلاع‌رسانی
- ۶۴ ..... ۱-۱۱-۲- عوامل اثربخشی در مراکز اطلاع‌رسانی
- ۶۵ ..... ۱- وجود مجموعه مناسب
- ۶۵ ..... ۲- وجود متخصص اطلاع‌رسانی
- ۶۵ ..... ۳- وجود بخش خدمات و اشاعه اطلاعات
- ۶۷ ..... ۴- توجه به رضایت کاربران
- ۶۷ ..... ۵- مدیریت
- ۶۸ ..... ۶- وجود ساختار سازمانی مناسب



- ۶۸ ..... ۷- وجود کاربران آشنا به نظام اطلاع‌رسانی
- ۶۹ ..... ۸- دریافت بازخور سیستم (مرکز) از محیط درونی و بیرونی
- ۷۰ ..... ۹- رضایت شغلی کارکنان
- ۷۲ ..... ۲-۱۲- خلاصه مطالب فصل

### فصل سوم: روش پژوهش

- ۷۵ ..... ۳-۱- مقدمه
- ۷۵ ..... ۳-۲- جامعه و نمونه آماری
- ۷۵ ..... ۳-۲-۱- جامعه آماری
- ۷۶ ..... ۳-۲-۲- نمونه آماری
- ۷۷ ..... ۳-۳- نوع پژوهش
- ۷۷ ..... ۳-۴- روش پژوهش
- ۷۸ ..... ۳-۵- معرفی پرسشنامه‌ها و شیوه جمع‌آوری داده‌ها
- ۷۸ ..... ۳-۵-۱- پرسشنامه شماره یک
- ۷۸ ..... ۳-۵-۲- پرسشنامه شماره دو
- ۸۱ ..... ۳-۵-۳- توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها
- ۸۲ ..... ۳-۶- سنجش روایی و پایایی
- ۸۵ ..... ۳-۷- روش تجزیه و تحلیل فرضیه‌های پژوهش

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

- ۸۸ ..... ۴-۱- تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش
- ۸۸ ..... ۴-۱-۱- مقدمه
- ۸۹ ..... ۴-۱-۲- داده‌های توصیفی حاصل از دیدگاه شاغلان نظام اطلاع‌رسانی
- ۱۲۰ ..... ۴-۱-۳- داده‌های توصیفی حاصل از دیدگاه کاربران نظام اطلاع‌رسانی
- ۱۵۵ ..... ۴-۲- یافته‌های فرضیه‌های پژوهش

## فصل پنجم: نتایج و یافته‌های پژوهش و پیشنهادها

- ۵-۱- نتایج پژوهش ..... ۱۶۶
- ۵-۲- پیشنهادها ..... ۱۷۵
- ۵-۲-۱- پیشنهاد به مسئولان عالی‌رتبه وزارت فرهنگ و آموزش عالی ..... ۱۷۶
- ۵-۲-۲- پیشنهاد به مسئولان دانشگاهها ..... ۱۷۷
- ۵-۲-۳- پیشنهاد به مسئولان نظام اطلاع‌رسانی دانشگاهها ..... ۱۷۹
- ۵-۲-۴- پیشنهاد به شاغلان نظام اطلاع‌رسانی ..... ۱۸۲
- ۵-۲-۵- پیشنهاد به کاربران نظام اطلاع‌رسانی ..... ۱۸۳
- ۵-۲-۶- پیشنهاد برای تحقیقات آینده ..... ۱۸۴

## ۶- پیوستها

- فهرست منابع ..... ۱۸۷
- نمونه پرسشنامه‌ها ..... ۱۹۱
- پرسشنامه شماره یک «مخصوص شاغلان نظام اطلاع‌رسانی»
- پرسشنامه شماره دو «مخصوص کاربران نظام اطلاع‌رسانی»
- فهرست مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی مورد استفاده در این تحقیق ..... ۱۹۹
- فهرست مراکز کتابخانه‌ای و اطلاع‌رسانی ..... ۲۰۲

## فهرست جدولها

شماره جدول	صفحه
۲-۱- شاخص‌های مثبت و منفی اثربخشی.....	۵۲
۲-۲- ارتباط میان متغیرهای علی، میانجی و بازدهی.....	۵۵
۲-۳- مقایسه رویکردهای چهارگانه اثربخشی سازمانی.....	۶۲
۳-۱- فرضیه‌های تحقیق و سؤالهای مربوط به هر فرضیه در پرسشنامه.....	۸۰
۳-۲- توزیع پرسشنامه و جمع‌آوری آن.....	۸۱
۳-۳- آزمون پایایی پرسشنامه شماره یک.....	۸۳
۳-۴- آزمون پایایی پرسشنامه شماره دو.....	۸۴
۴-۱- جنسیت شاغلان نظام اطلاع‌رسانی.....	۹۰
۴-۲- سن شاغلان نظام اطلاع‌رسانی.....	۹۱
۴-۳- وضعیت عضویت شاغلان نظام اطلاع‌رسانی.....	۹۲
۴-۴- وضعیت مسئولیت شاغلان نظام اطلاع‌رسانی.....	۹۳
۴-۵- سابقه مسئولیت مدیران اطلاع‌رسانی.....	۹۴
۴-۶- وضعیت مدرک تحصیلی شاغلان نظام اطلاع‌رسانی.....	۹۵
۴-۷- رشته تحصیلی شاغلان نظام اطلاع‌رسانی.....	۹۶
۴-۸- تغییر مسئول واحد اطلاع‌رسانی طی سه سال گذشته.....	۹۷
۴-۹- وضعیت تعداد دفعات تغییر مدیر در واحد اطلاع‌رسانی طی سه سال گذشته.....	۹۸
۴-۱۰- میزان سابقه فعالیت شاغلان در نظام اطلاع‌رسانی.....	۹۹
۴-۱۱- وضعیت شاغلان در خصوص آموزش اطلاع‌رسانی یا کتابداری.....	۱۰۰
۴-۱۲- آموزشهای اطلاع‌رسانی دیده‌شده توسط شاغلان به تفکیک میزان آن.....	۱۰۱
۴-۱۳- عنوان آموزش اطلاع‌رسانی و نوع مدرک اعطایی آن.....	۱۰۲
۴-۱۴- وضعیت تغییر ساختار سازمانی واحد اطلاع‌رسانی طی ۵ سال گذشته.....	۱۰۳

- ۱۰۴-۴-۱۵- وضعیت تعداد دفعات تغییر ساختار در واحد اطلاع‌رسانی طی ۵ سال گذشته .....
- ۱۰۵-۴-۱۶- میزان تغییر در ساختار واحد اطلاع‌رسانی .....
- ۱۰۶-۴-۱۷- وجود ابلاغ رسمی ساختار واحد اطلاع‌رسانی از سوی مدیران ارشد .....
- ۱۰۷-۴-۱۸- میزان اهمیت دادن به تثبیت ساختار سازمانی از سوی مدیران ارشد .....
- ۱۰۸-۴-۱۹- میزان اهمیت دادن به ابلاغ رسمی ساختار واحد اطلاع‌رسانی از سوی مدیران ارشد .....
- ۱۰۹-۴-۲۰- میزان اهمیت دادن به مسأله صدور احکام مدیریتی مدیران واحد اطلاع‌رسانی از سوی مدیران ارشد .....
- ۱۱۰-۴-۲۱- میزان اهمیت دادن به تأمین بودجه نظام اطلاع‌رسانی از سوی مدیران ارشد .....
- ۱۱۱-۴-۲۲- میزان اهمیت دادن به تأمین نیروی انسانی متخصص از سوی مدیران ارشد .....
- ۱۱۲-۴-۲۳- میزان حمایت در تجهیز و فن‌آوری جدید نظام اطلاع‌رسانی از سوی مدیران ارشد .....
- ۱۱۳-۴-۲۴- میزان حمایت مدیران ارشد در خصوص تدارکات و پشتیبانی سازمان اطلاع‌رسانی .....
- ۱۱۴-۴-۲۵- میزان تطابق بین اطلاعات درخواستی و اطلاعات دریافتی کاربران از دیدگاه شاغلان .....
- ۱۱۵-۴-۲۶- میزان به موقع در دسترس قرار گرفتن اطلاعات مورد نیاز کاربران از دیدگاه شاغلان .....
- ۱۱۶-۴-۲۷- میزان تأثیر مطلوب خدمات اطلاعاتی فعلی نظام اطلاع‌رسانی به کاربران در فعالیتهای آموزشی و پژوهشی آنان از دیدگاه شاغلان .....
- ۱۱۷-۴-۲۸- میزان رضایت شاغلان از مجموعه اطلاع‌رسانی دانشگاه .....
- ۱۱۸-۴-۲۹- عناوین و موضوعهای پیشنهادی شاغلان در ارتقاء سطح ارائه خدمات اطلاع‌رسانی .....
- ۱۲۰-۴-۳۰- مقایسه جنسیت کاربران نظام اطلاع‌رسانی .....
- ۱۲۱-۴-۳۱- مقایسه سن کاربران نظام اطلاع‌رسانی .....
- ۱۲۲-۴-۳۲- وضعیت عضویت کاربران نظام اطلاع‌رسانی .....
- ۱۲۳-۴-۳۳- وضعیت مسئولیت کاربران نظام اطلاع‌رسانی در واحدهای اطلاع‌رسانی .....
- ۱۲۴-۴-۳۴- وضعیت تحصیلی کاربران نظام اطلاع‌رسانی .....
- ۱۲۵-۴-۳۵- رشته تحصیلی کاربران نظام اطلاع‌رسانی به تفکیک موضوعی .....
- ۱۲۶-۴-۳۶- تعداد مراجعات کاربران برای تأمین نیازهای اطلاعاتی به واحد اطلاع‌رسانی .....

- ۱۲۷ ..... ۴-۳۷- نحوه ارتباط کاربران با واحد اطلاع‌رسانی
- ۱۲۸ ..... ۴-۳۸- دانش کاربران نظام اطلاع‌رسانی در زمینه رایانه
- ۱۲۹ ..... ۴-۳۹- واحدهای درسی که کاربران در زمینه‌های اطلاع‌رسانی یا کتابداری گذرانده‌اند
- ۱۳۰ ..... ۴-۴۰- وضعیت آموزش اطلاع‌رسانی کاربران نظام اطلاع‌رسانی
- ۱۳۱ ..... ۴-۴۱- مدت آموزش کاربران نظام اطلاع‌رسانی
- ۱۳۲ ..... ۴-۴۲- استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای توسط کاربران برای دستیابی به منابع اطلاعاتی
- ۱۳۳ ..... ۴-۴۳- میزان رضایت کاربران طی شش ماه گذشته از مرکز اطلاع‌رسانی
- ۱۳۴ ..... ۴-۴۳-۱- دلیل رضایت کاربران از نظام اطلاع‌رسانی
- ۱۳۵ ..... ۴-۴۳-۲- دلیل عدم رضایت کاربران از نظام اطلاع‌رسانی
- ۱۳۶ ..... ۴-۴۴- دلایل رضایت یا عدم رضایت کاربران از نظام اطلاع‌رسانی
- ۱۳۷ ..... ۴-۴۵- میزان استفاده کاربران نظام اطلاع‌رسانی از برگه‌دان کتابخانه و کاردکس مجلات برای دستیابی به منابع اطلاعاتی
- ۱۳۸ ..... ۴-۴۶- میزان دستیابی به نیازهای اطلاعاتی در مراجعات کاربران به بخش کتابخانه مجموعه اطلاع‌رسانی
- ۱۳۹ ..... ۴-۴۷- میزان استفاده کاربران نظام اطلاع‌رسانی از بخش رایانه‌ای برای دستیابی به منابع اطلاعاتی
- ۱۴۰ ..... ۴-۴۸- وجود بخش شنیداری و دیداری در واحد اطلاع‌رسانی
- ۱۴۱ ..... ۴-۴۹- میزان پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران توسط بخش شنیداری و دیداری
- ۱۴۲ ..... ۴-۵۰- متصل بودن دانشگاه به شبکه‌های اطلاع‌رسانی رایانه‌ای
- ۱۴۳ ..... ۴-۵۱- میزان پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران توسط شبکه اطلاع‌رسانی رایانه‌ای Web, BBS
- ۱۴۴ ..... ۴-۵۲- امکان ارتباط اطلاعاتی از طریق اینترنت
- ۱۴۵ ..... ۴-۵۳- میزان دریافت نیازهای اطلاعاتی کاربران از طریق اینترنت
- ۱۴۶ ..... ۴-۵۴- میزان رضایت کاربران نظام اطلاع‌رسانی از سرعت دریافت اطلاعات درخواستی از مجموعه اطلاع‌رسانی
- ۱۴۷ ..... ۴-۵۵- میزان مطابقت اطلاعات درخواستی کاربران از نظام اطلاع‌رسانی با اطلاعات دریافتی

- ۱۴۸ ..... ۴-۵۶- میزان رضایت بخش بودن نحوه برخورد کارکنان مجموعه اطلاع رسانی با کاربران
- ۱۴۹ ..... ۴-۵۷- میزان تطابق اطلاعات دریافتی از نظام اطلاع رسانی با نیازهای واقعی
- ۱۵۰ ..... ۴-۵۸- میزان دسترسی به موقع به اطلاعات مورد نیاز از طریق مجموعه اطلاع رسانی
- ۱۵۱ ..... ۴-۵۹- میزان تأثیر خدمات اطلاعاتی فعلی مجموعه اطلاع رسانی در ارتقاء کیفی مسائل پژوهشی و آموزشی از دیدگاه کاربران
- ۱۵۲ ..... ۴-۶۰- میزان رضایت کاربران از نظام اطلاع رسانی دانشگاه
- ۱۵۳ ..... ۴-۶۱- عناوین و موضوعهای پیشنهادی کاربران در ارتقاء سطح ارائه خدمات دهی اطلاع رسانی
- ۱۵۴ ..... ۴-۶۲- فراوانی، میانه رتبه ها، میزان U و سطح معناداری بین ثبات مدیران واحد اطلاع رسانی با اثربخش بودن نظام اطلاع رسانی
- ۱۵۵ ..... ۴-۶۳- فراوانی، میانه رتبه ها، میزان U و سطح معناداری بین بکارگیری متخصصان اطلاع رسانی در واحد اطلاع رسانی با اثربخش بودن نظام اطلاع رسانی
- ۱۵۶ ..... ۴-۶۴- فراوانی، میانه رتبه ها، میزان U و سطح معناداری بین تغییرات ساختاری واحد اطلاع رسانی با اثربخش بودن نظام اطلاع رسانی
- ۱۵۷ ..... ۴-۶۵- همبستگی، فراوانی و سطح معناداری بین حمایت مدیران ارشد دانشگاه از واحد اطلاع رسانی با اثربخش بودن نظام اطلاع رسانی
- ۱۵۸ ..... ۴-۶۶- همبستگی، فراوانی و سطح معناداری بین انتقال صحیح نیازمندیهای اطلاعاتی کاربران دانشگاه به واحد اطلاع رسانی با اثربخش بودن نظام اطلاع رسانی
- ۱۵۹ ..... ۴-۶۷- همبستگی، فراوانی و سطح معناداری بین انبوهی اطلاعات در واحد اطلاع رسانی با اثربخش بودن نظام اطلاع رسانی
- ۱۶۰ ..... ۴-۶۸- فراوانی، میانه رتبه ها، میزان U و سطح معناداری بین آشنایی و شناخت کاربران از نظامهای اطلاع رسانی و اثربخشی نظام اطلاع رسانی
- ۱۶۱ ..... ۴-۶۹- همبستگی، فراوانی و سطح معناداری بین خدمات دهی مناسب واحد اطلاع رسانی به کاربران با اثربخشی نظام اطلاع رسانی
- ۱۶۲ ..... ۶-۱- مراکز دانشگاهی مورد تحقیق در شهر تهران

## فهرست نمودارها

شماره نمودار	صفحه
۲-۱- الگوی ساده ارتباطی.....	۲۶
۲-۲- تعامل سیستم با محیط داخلی و خارجی.....	۳۱
۲-۳- عوامل ورودی، پردازش و خروجی سیستم اطلاع‌رسانی.....	۳۳
۲-۴- الگوی سه بعدی اثربخشی سازمانی.....	۶۰
۲-۵- الگوهای چهارگانه ارزشهای اثربخشی.....	۶۱
۴-۱- جنسیت شاغلان نظام اطلاع‌رسانی.....	۹۰
۴-۲- سن شاغلان نظام اطلاع‌رسانی.....	۹۱
۴-۳- وضعیت عضویت شاغلان نظام اطلاع‌رسانی.....	۹۲
۴-۴- وضعیت مسئولیت شاغلان نظام اطلاع‌رسانی.....	۹۳
۴-۵- سابقه مسئولیت مدیران اطلاع‌رسانی.....	۹۴
۴-۶- وضعیت مدرک تحصیلی شاغلان نظام اطلاع‌رسانی.....	۹۵
۴-۷- رشته تحصیلی شاغلان نظام اطلاع‌رسانی.....	۹۶
۴-۸- تغییر مسئول واحد اطلاع‌رسانی طی سه سال گذشته.....	۹۷
۴-۹- وضعیت تعداد دفعات تغییر مدیر در واحد اطلاع‌رسانی طی سه سال گذشته.....	۹۸
۴-۱۰- میزان سابقه فعالیت شاغلان در نظام اطلاع‌رسانی.....	۹۹
۴-۱۱- وضعیت شاغلان در خصوص آموزش اطلاع‌رسانی یا کتابداری.....	۱۰۰
۴-۱۲- آموزشهای اطلاع‌رسانی دیده‌شده توسط شاغلان به تفکیک میزان آن.....	۱۰۱
۴-۱۳- عنوان آموزش اطلاع‌رسانی و نوع مدرک اعطایی آن.....	۱۰۲
۴-۱۴- وضعیت تغییر ساختار سازمانی واحد اطلاع‌رسانی طی ۵ سال گذشته.....	۱۰۳
۴-۱۵- وضعیت تعداد دفعات تغییر ساختار در واحد اطلاع‌رسانی طی ۵ سال گذشته.....	۱۰۴
۴-۱۶- میزان تغییر در ساختار واحد اطلاع‌رسانی.....	۱۰۵