



به نام خدا

بررسی شناخت، استفاده و رضایت اعضای هیئت علمی

از خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان

به وسیله

شهرزاد پوستی

پایان نامه:

ارائه شده به دانشکده تحصیلات تکمیلی به عنوان بخشی از فعالیتهای تحصیلی لازم

برای اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته

علوم کتابداری و اطلاع رسانی

از

دانشگاه شیراز

۱۰۳۹۴

ارزیابی و تصویب توسط کمیته پایان نامه با درجه: عالی

امضاء اعضای کمیته پایان نامه:

دکتر زهیر حیاتی استادیار بخش علوم کتابداری و اطلاع رسانی (رئیس کمیته)

دکتر جعفر مهرداد استاد بخش علوم کتابداری و اطلاع رسانی

دکتر محمد خیر استادیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

« آبان ۱۳۷۹ »

۳۳۲۷۱

## سپاسگزاری

انجام این تحقیق را مرهون عنایت و هدایت جناب آقای دکتر زهیر حیاتی دانسته و لازم می‌دانم مراتب سپاس خود را به حضورشان تقدیم دارم.

از استاد ارجمند جناب آقای دکتر جعفر مهراذ که در تمام مراحل پژوهش مصدع اوقاتشان بوده و از راهنمائیها و مشورتهای ارزنده ایشان برخوردار بوده‌ام تشکر و قدردانی می‌نمایم.

با امتنان فراوان از نظرات ارشادی و همکاری بیدریغ جناب آقای دکتر محمد خیر قدردانی می‌نمایم.

در پایان وظیفه شاگردی و دانشجویی خود دانسته تا از جناب آقای دکتر عبدالرسول جوکار که افتخار شاگردی ایشان را در طول دوران تحصیل داشته‌ام صمیمانه تشکر و قدردانی نمایم.

**تقدیم به:**

**همسر مهربانم جناب آقای سید محسن مبرم و فرزند عزیزم شمیم که**

**در ملول دوران تحصیل متحمل سختی‌ها و ناملایمات بسیار گشته ولی**

**با صبر و شکیبایی مرا در پی‌مودن این راه یاری نموده‌اند .**

## چکیده

بررسی شناخت، استفاده و رضایت اعضای هیئت علمی از خدمات رایانه‌ای

موجود در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان

توسط

شهرزاد پوستی

در این پژوهش شناخت، استفاده و رضایت اعضای هیئت علمی از خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان با هدف پیشبرد ارائه خدمات و تأمین رضایت اعضای هیئت علمی مورد بررسی قرار گرفته است. تحقیق حاضر عمدتاً به سئوالاتی در جهت مشخص ساختن آشنایی یا عدم آشنایی اعضای هیئت علمی با خدمات رایانه‌ای موجود، تعیین سطح استفاده از این خدمات، اهداف استفاده و تأثیر استفاده در برآوری اهداف، میزان رضایت از این خدمات و وجود ارتباط بین رضایت و درصد شناخت و استفاده از خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان پاسخ گفته است.

جامعه آماری در این تحقیق اعضای هیئت علمی دانشگاه صنعتی اصفهان می‌باشند. نوع پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بوده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و روشهای آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است.

نتایج نشان داد که اعضای هیئت علمی از خدمات رایانه‌ای ارائه شده در این کتابخانه با اطلاع هستند و بیشترین اطلاع از سرویس دسترسی از طریق کتابخانه‌های دانشکده‌ها به کتابخانه مرکزی می‌باشد. در مورد سطح استفاده دو وضعیت متفاوت از نظر تعداد استفاده‌کنندگان و میزان استفاده وجود دارد به نحوی که با وجود استفاده  $\frac{3}{4}$  اعضای هیئت علمی از خدمات موجود میزان این استفاده تنها یک یا دو بار در ماه و حتی یکبار در طول ترم بوده است. عوامل مؤثر در

استفاده از منابع رایانه‌ای عبارتند از مدرک علمی، مرتبه دانشگاهی و میزان آشنایی با کارکردن بارایانه.

مهمترین هدف مراجعه و استفاده از این خدمات تألیف مقاله و انجام طرحهای پژوهشی است. خدمات موجود اهداف  $\frac{2}{3}$  اعضای هیئت علمی را برآورده ساخته است. ارزیابی کمی نشان داد که بیش از ۷۱٪ از پاسخگویان از خدمات موجود راضی هستند. عوامل اصلی رضایت عبارتند از: امکان جستجوی شخصی در پایگاهها، رایگان بودن خدمات و جستجو توسط متخصصان موضوعی یا کتابداران.

یافته‌های تحقیق وجود رابطه معنی‌دار بین میزان رضایت استفاده‌کنندگان و آگاهی از خدمات رایانه‌ای ارائه شده و همچنین سطح استفاده از این امکانات را نشان می‌دهد. در پایان پیشنهاداتی برای رفع عوامل باز دارنده و توصیه‌هایی برای پژوهش‌های آینده ارائه شده است.

**فهرست مطالب**

صفحه	عنوان
------	-------

**فصل اول: معرفی پژوهش**

۲	مقدمه
۵	ساختار پژوهش
۵	بیان مسئله
۷	هدف پژوهش
۸	اهمیت پژوهش
۹	تعریف واژه‌ها و اصطلاحات مهم

**فصل دوم: پیشینه پژوهش**

۱۱	مقدمه
۱۲	سابقه پژوهش در خارج از کشور
۱۹	سابقه پژوهش در داخل کشور

**فصل سوم: روش تحقیق**

۲۴	مقدمه
۲۵	۳-۱ سؤالات پژوهشی
۲۵	۳-۲ روش تحقیق
۲۵	۳-۳ جامعه پژوهش و روش نمونه‌گیری
۲۶	۳-۴ روش گردآوری داده‌ها

۲۶	الف-۴-۳ روائی پرسشنامه
۲۷	ب-۴-۳ قابلیت اعتماد
۲۷	۳-۵ روشهای تجزیه و تحلیل داده‌ها
۲۸	۳-۶ محدودیت‌های پژوهش

### فصل چهارم: یافته‌های تحقیق

۳۱	مقدمه
۳۲	یافته‌های پژوهش

### فصل پنجم بحث و نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۷۷	مقدمه
۷۷	بحث و تحلیل یافته‌ها
۸۶	نتیجه‌گیری
۸۹	پیشنهادات
۸۹	پیشنهادها برای رفع عوامل بازدارنده
۹۰	پیشنهادها برای سایر کتابخانه‌های دانشگاهی
۹۰	پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده

### پیوست

۹۳	پرسشنامه
----	----------

### فهرست منابع

۱۰۳	منابع فارسی
۱۰۵	منابع لاتین



## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۳۲	جدول (۴-۱): توزیع اعضاء هيئت علمي بر حسب جنس
۳۳	جدول (۴-۲): توزیع اعضاء هيئت علمي بر حسب مدرک تحصیلی
۳۴	جدول (۴-۳): توزیع اعضاء هيئت علمي بر حسب رشته تحصیلی
۳۴	جدول (۴-۴): توزیع اعضاء هيئت علمي بر حسب مرتبه دانشگاهی
۳۴	جدول (۴-۵): توزیع اعضاء هيئت علمي بر حسب نوع استخدام
۳۵	جدول (۴-۶): سنجش ارتباط بين میزان تحصیلات و آشنایی با خدمات رایانه‌ای موجود
۳۶	جدول (۴-۷): سنجش ارتباط بين میزان تحصیلات و استفاده از خدمات رایانه‌ای موجود
	جدول (۴-۸): ارتباط بين میزان تحصیلات اعضاء هيئت علمي و رضایت از خدمات رایانه‌ای
۳۷	موجود
	جدول (۴-۹): سنجش ارتباط بين مرتبه علمي اعضاء هيئت علمي و آشنایی با خدمات رایانه‌ای
۳۸	موجود
	جدول (۴-۱۰): ارتباط بين مرتبه علمي اعضاء هيئت علمي و میزان استفاده آنها از خدمات
۳۹	رایانه‌ای موجود
۴۰	جدول (۴-۱۱): توزیع اعضاء هيئت علمي بر حسب میزان آشنایی با رایانه
	جدول (۴-۱۲): سنجش ارتباط بين میزان آشنایی کار با رایانه و میزان آشنایی با خدمات رایانه‌ای
۴۱	موجود



- جدول (۴-۱۳): سنجش ارتباط بین میزان آشنایی کار با رایانه و استفاده از امکانات رایانه‌ای موجود ..... ۴۲
- جدول (۴-۱۴): سنجش ارتباط بین میزان آشنایی با رایانه و رضایت از خدمات رایانه‌ای موجود ..... ۴۳
- جدول (۴-۱۵): توزیع فراوانی اعضای هیئت علمی برحسب آشنایی و عدم آشنایی با خدمات مختلف رایانه‌ای ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه ..... ۴۴
- جدول (۴-۱۶): توزیع فراوانی اعضای هیئت علمی برحسب استفاده یا عدم استفاده از خدمات مختلف رایانه‌ای ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه ..... ۴۵
- جدول (۴-۱۷): توزیع اعضای هیئت علمی برحسب میزان رضایت از انواع خدمات رایانه‌ای ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه ..... ۴۶
- جدول (۴-۱۸): ترتیب اولویت علت رضایت اعضای هیئت علمی از جنبه‌های مختلف خدمات راه دور کتابخانه ..... ۴۷
- جدول (۴-۱۹): ترتیب اولویت دلایل عدم استفاده از دیسکهای فشرده حاوی بانکهای اطلاعاتی موجود در کتابخانه مرکزی توسط اعضای هیئت علمی ..... ۴۹
- جدول (۴-۲۰): ترتیب اولویت میزان رضایت اعضای هیئت علمی از جنبه‌های مختلف مراجعه حضوری در بخش اطلاع‌رسانی کتابخانه ..... ۵۱
- جدول (۴-۲۱): توزیع اعضای هیئت علمی برحسب میزان استفاده از بانکهای اطلاعاتی موجود در کتابخانه مرکزی ..... ۵۳
- جدول (۴-۲۲): میزان تأثیر استفاده از دیسکهای فشرده نوری حاوی بانکهای اطلاعاتی موجود در کتابخانه مرکزی بر تأمین نیازهای اطلاعاتی هیئت علمی ..... ۵۴
- جدول (۴-۲۳): ترتیب اولویت علت استفاده از دیسکهای فشرده حاوی بانکهای اطلاعاتی در کتابخانه مرکزی توسط اعضای هیئت علمی ..... ۵۵



- جدول (۴-۲۴): توزیع اعضای هیئت علمی برحسب اعتقاد به تأثیر خدمات رایانه‌ای در تأمین نیازهای اطلاعاتی ..... ۵۶
- جدول (۴-۲۵): توزیع اعضای هیئت علمی برحسب تمایل به افزایش استفاده از دیسکهای فشرده بانکهای اطلاعاتی موجود در کتابخانه مرکزی ..... ۵۷
- جدول (۴-۲۶): عوامل بازدارنده در استفاده از شبکه اینترنت موجود در کتابخانه مرکزی با مشخص کردن اولویت ..... ۵۸
- جدول (۴-۲۷): توزیع اعضای هیئت علمی برحسب استفاده از خدمات مختلف اینترنت .. ۶۰
- جدول (۴-۲۸): توزیع اعضای هیئت علمی برحسب میزان استفاده از شبکه اینترنت موجود در کتابخانه مرکزی ..... ۶۱
- جدول (۴-۲۹): میزان تأثیر استفاده از شبکه اینترنت موجود در کتابخانه مرکزی بر تأمین نیازهای اطلاعاتی اعضای هیئت علمی ..... ۶۲
- جدول (۴-۳۰): دلایل استفاده از شبکه اینترنت موجود در کتابخانه مرکزی توسط اعضای هیئت علمی، به ترتیب اولویت ..... ۶۳
- جدول (۴-۳۱): توزیع اعضای هیئت علمی برحسب تمایل به افزایش استفاده از شبکه اینترنت موجود در کتابخانه مرکزی ..... ۶۴
- جدول (۴-۳۲): عوامل مؤثر در پایین بودن میزان استفاده از امکانات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی با احتساب اولویت ..... ۶۵
- جدول (۴-۳۳): میزان مرتبط بودن موضوع با اطلاعات دریافتی از طریق خدمات رایانه‌ای کتابخانه مرکزی از نظر اعضای هیئت علمی ..... ۶۷
- جدول (۴-۳۴): به روز بودن اطلاعات دریافتی از طریق خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی از نظر اعضای هیئت علمی ..... ۶۸



- جدول (۳۵-۴): تحویل به موقع اطلاعات درخواستی توسط کتابخانه مرکزی از نظر اعضاء هیئت علمی ..... ۶۸
- جدول (۳۶-۴): میزان تأثیر مجموع خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی بر تأمین اهداف و رفع نیازهای اطلاعاتی ..... ۶۹
- جدول (۳۷-۴): توزیع اعضاء هیئت علمی برحسب آشنایی با مجموع خدمات رایانه‌ای ارائه شده در کتابخانه مرکزی ..... ۷۰
- جدول (۳۸-۴): توزیع اعضاء هیئت علمی برحسب استفاده از مجموع خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی ..... ۷۱
- جدول (۳۹-۴): توزیع اعضاء هیئت علمی برحسب رضایت از مجموع خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی ..... ۷۲
- جدول (۴۰-۴): آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط بین سطح استفاده و آشنایی با امکانات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی ..... ۷۳
- جدول (۴۱-۴): آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط بین آشنایی با خدمات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی و رضایت از این امکانات ..... ۷۴
- جدول (۴۲-۴): آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط بین رضایت از امکانات رایانه‌ای موجود در کتابخانه مرکزی و سطح استفاده از این امکانات ..... ۷۵

فصل اول

معرفی پژوهش

## مقدمه

هدف اصلی هر نظام اطلاعاتی برآوردن نیازهای مراجعان خود می باشد. موفقیت هر نظام اطلاعاتی را می توان به وسیله تعیین میزان رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده مورد ارزیابی قرار داد. بررسی نظرات استفاده کنندگان، اطلاعاتی در اختیار کتابخانه قرار می دهد که از طریق آن می توان نسبت به برنامه ریزی صحیح و کارآ در جهت ارائه خدمت بهتر به مراجعان اقدام نمود. (در باغ عنبران، ۱۳۷۷)

اهمیت دادن به نظرات جامعه استفاده کننده عامل مهمی در موفقیت یک نظام اطلاع رسانی است. مراکز اطلاع رسانی بدون در نظر گرفتن چنین نقشی قادر به ایفای وظایف خود نمی باشند. لنکستر (Lancaster, 1988) بیان می دارد «کارآیی خدمات مرجع تا حد زیادی به برآوردن خواسته های استفاده کنندگان بستگی دارد. او می افزاید خدمات عمومی در نهایت بایستی بر حسب میزان رضایت استفاده کنندگان ارزیابی شود.»

برگس (Burges, 1970) که از جمله متخصصان متأخر کتابداری آمریکاست بر سه وظیفه مهم هر کتابخانه تأکید می کند: تأمین حداکثر امکان استفاده از کتابخانه، تأمین رضایت استفاده کنندگان و کشف علل عدم استفاده از کتابخانه

در جهت تأمین رضایت استفاده کننده باید برای افزایش میزان شناخت و آگاهی استفاده کننده از امکانات موجود و چگونگی بهره گیری از آنها کوشش کرد. زیرا رضایت استفاده کننده رابطه مستقیم با میزان استفاده و درصد آشنایی آنها از خدمات دارد. آگاهی و شناخت از امکانات به نوبه خود موجب افزایش استفاده و افزایش استفاده خود باعث تأمین رضایت استفاده کننده خواهد شد.

دانشگاهها به عنوان مؤسسات آموزشی و تحقیقاتی شناخته شده اند و به همین دلیل در طرح اولیه هر دانشگاه پیش بینی بنای یک کتابخانه به چشم می خورد. آموزش و پژوهش بدون نیاز به مطالعات و حاصل تحقیقات انجام شده نمی تواند صورت گیرد. از این رو

کتابخانه را سنگ بنای آموزش و تحقیق به شمار آورده‌اند. (پریرخ، ۱۳۷۱)

دانشگاه صنعتی اصفهان با تأسیس کتابخانه مرکزی در سال ۱۳۵۶ سنگ بنای آموزش و تحقیق را در دانشگاه پی‌ریزی نموده و اکنون با داشتن حدود ۶۰/۰۰۰ جلد کتاب لاتین و ۳۰/۰۰۰ جلد کتاب فارسی و همچنین ۱۸۰۰ عنوان مجله علمی یکی از پربرترین کتابخانه‌های فنی - دانشگاهی کشور است. کتابخانه مرکزی وظیفه تهیه و آماده سازی کلیه کتب و مجلات، نمایه نامه‌ها، دیگر مواد و همچنین سیاستگذاری ارائه خدمات و اداره کتابخانه‌های دانشکده‌ای را به عهده دارد. همچنین هشت کتابخانه تخصصی که در دانشکده‌ها دایر است زیر پوشش کتابخانه مرکزی قرار دارند. کتابخانه‌های دانشکده‌ای از طریق ارتباط راه دور از خدمات بخش رایانه و اطلاع‌رسانی کتابخانه مرکزی استفاده می‌نمایند.

از آنجا که کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان با در اختیار داشتن مجموعه‌ای غنی و ارائه خدمات مختلف رسالتی سنگین در جهت تأمین نیازهای اطلاعاتی، همه مراجعان و بخصوص اعضای هیئت علمی دارد. کتابخانه باید بتواند با ارائه مناسبترین خدمات نیازهای آموزشی و پژوهشی آنها را بگونه‌ای برنامه‌ریزی شده و جامع پاسخگو باشد. اهمیت دادن به نظرات این گروه از جامعه استفاده‌کننده و سنجش میزان رضایت در حقیقت یک ارزیابی از عملکرد نظام کتابخانه می‌باشد.

بادن (Bawden, 1990) بیان می‌دارد که رضایت مراجعه‌کننده و تأمین نیازهایش تنها و مهمترین دلیل بقای هر سیستم اطلاعاتی است. او می‌افزاید که به دست آوردن اطلاعاتی درباره چگونگی استفاده از این خدمات و میزان موفقیت استفاده‌کنندگان بی‌شک بخش مهمی از ارزیابی کار کتابخانه‌ها است.

بطور کلی ارزیابی کارکرد کتابخانه‌ها از طریق بررسی استفاده‌کنندگان مورد تأکید بیشتر صاحب‌نظران بوده است. لنکستر (Lancaster, 1968) اذعان می‌دارد که "هر نظامی برای بقا باید مرتباً خود را ارزیابی و بررسی کند و پیوسته در ارتقاء خود بکوشد." در همین رابطه مارتین (Martin, 1976) بیان می‌کند که "کتابخانه‌ها مؤسساتی خدماتی هستند