

وزارتخانه‌های علوم و فنون
تعمیرات

۱۳۸۰ / ۱۱ / ۱۵

بنام خدا

بررسی میزان شناخت، استفاده و رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات
رایانه ای کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان

به وسیله :

016000

ویدا شهسواری

پایان نامه

ارائه شده به معاونت تحصیلات تکمیلی به عنوان بخشی از فعالیت های تحصیلی لازم برای اخذ
درجه کارشناسی ارشد

در رشته ی:

علوم کتابداری و اطلاع رسانی

~

از دانشگاه شیراز

شیراز

جمهوری اسلامی ایران

ارزیابی شده توسط کمیته پایان نامه با درجه : عالی

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، دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

آبان ماه ۱۳۸۰

۳۹۱۵۶

تقدیم به :

فرشتگان هستی : پدر و مادرم
حکایت بدیع همت همسرم : جناب آقای کیوان شیران

و

چکاوک مترنم زندگیم : عارف

سپاسگزاری

معبود خویش را شناس و حق او نگاه دار و همیشه با تعلیم و تعلم باش و عنایت بر طلب علم
مقدر دار.

اهل علم را به کثرت علم امتحان مکن بلکه اعتبار حال ایشان به تجنب از شرو
فسادکن.

از وصایای افلاطون

بارالها حمد و ستایس تورااست که گنجینه علم و معرفت را در مقابل دیدگانم گشودی
تا با سیر در آن به سرچشمه علم و حکمت رهنمون گردم و در این مسیر هدایت نمودی تا در
آسمان بی کرانت از تلالو ستارگان درخشان نور گیرم که عمرشان را در روشن نمودن و سیراب
نمودن تشنگان چون من سپری نمودند . تمامی مباحثات من در طول تحصیل نه دست یازیدن
به درجه ای از دانش ، بلکه فرا سوی آن شاگردی در نزد استادانی بوده است که خود دریای از
معرفت و سهم من پر تویی از تشعشع معرفت ایشان بر اندیشه بوده است . اکنون که با تأییدات
الهی و زحمات بیدریغ دست اندرکاران تعلیم و تربیت این مجموعه را به پایان رسانده ام بر
خود لازم می دانم از استاد محترم راهنما جناب آقای دکتر حیاتی که در طول انجام بر این
تحقیق از رهنمودهای علمی و عملی ارزشمندشان بهره مند شدم سپاسگزاری نمایم.
همچنین اساتید محترم مشاور آقایان دکتر مهرداد و دکتر خیر بخاطر نظرات سودمند و
مفیدشان کمال تشکر و سپاسگزاری را می نمایم . در پایان وظیفه شاگردی و دانشجوئی خود
دانسته تا از جناب آقای دکتر عبدالرسول جوکار که افتخار شاگردی ایشان را در طول دوران
تحصیل داشته ام صمیمانه تشکر و قدردانی نمایم .

چکیده

بررسی میزان شناخت، استفاده و رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات رایانه ای کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان

به وسیله :

ویدا شهسواری

در این پژوهش شناخت، استفاده و رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات رایانه ای موجود در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان با هدف پیشبرد ارائه خدمات و تأمین رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی مورد بررسی قرار گرفته است. تحقیق حاضر عمدتاً به سئوالاتی در جهت مشخص ساختن آشنایی یا عدم آشنایی دانشجویان تحصیلات تکمیلی با خدمات رایانه ای موجود، تعیین سطح استفاده از این خدمات، اهداف استفاده و تأثیر استفاده در برآوردی اهداف، میزان رضایت از این خدمات و وجود ارتباط بین رضایت و در صد شناخت و استفاده از خدمات رایانه ای موجود در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان پاسخ گفته است.

جامعه آماری در این تحقیق دانشجویان تحصیلات تکمیلی این دانشگاه می باشد. نوع پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS و روشهای آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. نتایج نشان می دهد که دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات رایانه ای ارائه شده در این کتابخانه با اطلاع هستند و بیشترین اطلاع از خدمات رایانه ای در بخش امانت کتابخانه مرکزی بوده است. سطح استفاده هم از نظر تعداد استفاده کنندگان و هم

از نظر میزان استفاده در وضعیت مطلوبی قرار دارد. مهمترین هدف مراجعه و استفاده از این خدمات انجام طرحهای پژوهشی و پروژه های درس است .

ارزیابی کمی نشان داد که بیش از ۶۰ درصد از پاسخگویان از خدمات موجود راضی هستند. عوامل اصلی رضایت عبارتند از : امکان جستجوی شخصی در پایگاه ها ، رایگان بودن خدمات و امکان جستجوی همزمان چندین دیسک فشرده و عواملی که باعث عدم رضایت بودند عبارتند از: عدم آگاهی از وجود چنین خدماتی در کتابخانه مرکزی ، عدم آگاهی از نوع منابعی که در این مرکز موجود است .

یافته های تحقیق وجود رابطه معنی دار بین میزان رضایت استفاده کنندگان و آگاهی از خدمات رایانه ای ارائه شده و همچنین استفاده از این امکانات را نشان می دهد. نتایج نشان می دهد چنانچه میزان آشنایی استفاده کنندگان با خدمات متنوع کتابخانه بالا رود ، میزان استفاده و رضایت آنها نیز افزایش خواهد یافت.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: معرفی پژوهش
۲	- مقدمه
۶	بیان مسأله
۷	هدف پژوهش
۸	اهمیت پژوهش
۱۰	تعریف واژه ها و اصطلاحات مهم
۱۰	ساختار پژوهش
	فصل دوم: پیشینه پژوهش
۱۳	مقدمه
۱۴	سابقه پژوهش در ایران
۱۸	سابقه پژوهش در خارج از کشور
	فصل سوم: روش تحقیق
۲۸	مقدمه
۲۹	۱-۳ سئوالات پژوهش

صفحه	عنوان
۳۰	۳-۲ جامعه پژوهش
۳۰	۳-۳ روش تحقیق
۳۰	۴-۳ روش نمونه گیری
۳۴	۵-۳ روش گردآوری داده ها
۳۵	الف - ۳-۴- روائی پرسشنامه
۳۵	ب- ۳-۴- پایایی پرسشنامه
۳۶	۳-۵ روشهای تجزیه و تحلیل داده ها
۳۷	۳-۶ محدودیتهای پژوهش

فصل چهارم : یافته های تحقیق

۳۹	مقدمه
۴۰	یافته های پژوهش

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری و پیشنهادات

۸۶	مقدمه
۸۷	بحث و تحلیل یافته ها
۹۳	نتیجه گیری
۹۵	پیشنهادات
۹۵	پیشنهادها برای رفع عوامل بازدارنده
۹۷	پیشنهادهایی برای پژوهش در آینده
	پیوست ها

صفحه

عنوان

۹۹

پرسشنامه

فهرست منابع

۱۰۹

منابع فارسی

۱۱۲

منابع لاتین

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۳۲	جدول ۱- تعداد دانشجویان تحصیلات تکمیلی و مقاطع تحصیلی آنها در دانشگاه صنعتی اصفهان به تفکیک دانشکده و رشته در سال ۱۳۷۹
۴۰	جدول ۱-۴- توزیع دانشجویان نمونه مورد مطالعه بر حسب جنس
۴۱	جدول ۲-۴- توزیع دانشجویان نمونه مورد مطالعه بر حسب مقطع تحصیلی
۴۲	جدول ۳-۴- توزیع دانشجویان نمونه مورد مطالعه بر حسب رشته تحصیلی
۴۴	جدول ۴-۴- سنجش ارتباط بین میزان تحصیلات و آشنایی با خدمات رایانه ای موجود در کتابخانه مرکزی
۴۵	جدول ۵-۴- سنجش ارتباط بین میزان تحصیلات و استفاده از خدمات موجود در کتابخانه مرکزی
۴۶	جدول ۶-۴- ارتباط بین میزان تحصیلات دانشجویان و رضایت از خدمات رایانه ای موجود در کتابخانه مرکزی
۴۷	جدول ۷-۴- توزیع دانشجویان بر حسب میزان آشنایی با رایانه
۴۸	جدول ۸-۴- سنجش ارتباط بین میزان آشنایی کار با رایانه و میزان آشنایی با خدمات رایانه ای موجود در کتابخانه مرکزی
۴۹	جدول ۹-۴- سنجش ارتباط میزان آشنایی کار با رایانه و میزان آشنایی با خدمات رایانه ای موجود

عنوان

صفحه

- جدول ۴-۱۰- سنجش ارتباط بین میزان آشنایی کار با رایانه و رضایت از خدمات رایانه ای موجود در کتابخانه ۵۰
- جدول ۴-۱۱- توزیع دانشجویان بر حسب میزان آشنایی با انواع خدمات رایانه ای ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه ۵۱
- جدول ۴-۱۲- توزیع دانشجویان بر حسب میزان رضایت از انواع خدمات رایانه ای ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه ۵۳
- جدول ۴-۱۳- ترتیب اولویت علت رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از جنبه های مختلف خدمات راه دور کتابخانه ۵۵
- جدول ۴-۱۴- ترتیب اولویت دلایل عدم استفاده از دیسکهای فشرده حاوی بانکهای اطلاعاتی موجود در کتابخانه مرکزی ۵۸
-
- جدول ۴-۱۵- ترتیب اولویت علت رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات رایانه ای موجود در بخش امانت کتابخانه ۶۱
- جدول ۴-۱۶- توزیع دانشجویان بر حسب میزان استفاده از بانکهای اطلاعاتی موجود در کتابخانه مرکزی ۶۲
- جدول ۴-۱۷- میزان تأثیر استفاده از دیسکهای فشرده نوری حاوی بانکهای اطلاعاتی موجود در کتابخانه مرکزی در رفع نیازهای دانشجویان ۶۳
- جدول ۴-۱۸- ترتیب اولویت علت استفاده از دیسکهای فشرده حاوی بانکهای اطلاعاتی در کتابخانه مرکزی توسط دانشجویان تحصیلات تکمیلی ۶۴
- جدول ۴-۱۹- توزیع دانشجویان بر حسب اعتقاد به تأثیر خدمات رایانه ای در تأمین نیازهای اطلاعاتی ۶۵

عنوان

صفحه

- جدول ۴-۲۰- توزیع دانشجویان بر حسب تمایل به افزایش استفاده از دیسکهای فشرده بانکهای اطلاعاتی موجود در کتابخانه مرکزی ۶۵
- جدول ۴-۲۱- عوامل بازدارنده در استفاده از شبکه اینترنت موجود در کتابخانه مرکزی با مشخص کردن اولویت ۶۷
- جدول ۴-۲۲- توزیع دانشجویان تحصیلات تکمیلی بر حسب استفاده از خدمات اینترنت ۶۹
- جدول ۴-۲۳- توزیع دانشجویان بر حسب میزان استفاده از شبکه اینترنت موجود در کتابخانه مرکزی ۷۰
- جدول ۴-۲۴- میزان استفاده از شبکه اینترنت موجود در کتابخانه مرکزی بر تأمین نیازهای اطلاعاتی دانشجویان ۷۱
-
- جدول ۴-۲۵- دلایل استفاده از شبکه اینترنت موجود در کتابخانه مرکزی توسط دانشجویان تحصیلات تکمیلی به ترتیب اولویت ۷۲
- جدول ۴-۲۶- توزیع دانشجویان بر حسب تمایل به افزایش استفاده از شبکه اینترنت موجود در کتابخانه مرکزی ۷۳
- جدول ۴-۲۷- عوامل بازدارنده در استفاده از امکانات رایانه ای موجود در کتابخانه مرکزی با احتساب اولویت ۷۵
- جدول ۴-۲۸- میزان مرتبط بودن موضوع با اطلاعات دریافتی از طریق خدمات رایانه ای کتابخانه مرکزی از نظر دانشجویان ۷۷
- جدول ۴-۲۹- به روز بودن اطلاعات دریافتی از طریق خدمات رایانه ای موجود در کتابخانه مرکزی ۷۸

عنوان

صفحه

- جدول ۴-۳۰- توزیع دانشجویان بر حسب آشنایی با مجموع خدمات رایانه ای
ارائه شده در کتابخانه مرکزی ۷۸
- جدول ۴-۳۱- میزان تأثیر مجموع خدمات رایانه ای موجود در کتابخانه مرکزی
بر تأمین اهداف و رفع نیازهای اطلاعاتی ۷۹
- جدول ۴-۳۲- میزان تأثیر مجموع خدمات رایانه ای موجود در کتابخانه مرکزی
بر تأمین اهداف و رفع نیازهای اطلاعاتی ۸۰
- جدول ۴-۳۳- توزیع دانشجویان بر حسب استفاده از مجموع خدمات رایانه ای
موجود در کتابخانه مرکزی ۸۱
- جدول ۴-۳۴- توزیع دانشجویان بر حسب رضایت از مجموع خدمات رایانه ای
موجود در کتابخانه مرکزی ۸۱
-
- جدول ۴-۳۵- آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط بین سطح استفاده و
آشنایی با امکانات رایانه ای موجود در کتابخانه مرکزی ۸۲
- جدول ۴-۳۶- آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط بین آشنایی با خدمات
رایانه ای موجود در کتابخانه مرکزی و رضایت از این امکانات ۸۳
- جدول ۴-۳۷- آزمون مجذور خی برای سنجش ارتباط بین رضایت از امکانات
رایانه ای موجود در کتابخانه مرکزی و سطح استفاده از این امکانات ۸۴

فصل اول

معرفی پژوهش

مقدمه

یکی از مهمترین پیشرفت‌هایی که در امر تحقیق در زمینه کتابداری و اطلاع‌رسانی در چند دهه اخیر روی داده است تأکید بر استفاده کنندگان یا کاربران می‌باشد. این تأکید به این معناست که امروزه مرکز توجه فی‌نفسه برخورد نظام نیست بلکه بر ماهیت نظام و نحوه پاسخگویی به نیازهای استفاده کنندگان می‌باشد تا بتواند به عنوان عنصری زنده و پویا جوابگوی این نیازها باشد. رشد این نوع نگرش موجب شد که کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نقش خود و خدماتی را که عرضه می‌کنند مورد ارزیابی قرار دهند. برای مثال کتابخانه بریتانیا به فکر ایجاد یک مرکز ملی بررسی استفاده کنندگان افتاد، آنها بر لزوم یکسان کردن و تحت نظم و قاعده در آوردن نحوه بررسی استفاده کنندگان، آموزش آنان و ارائه معیارهای معین و مشخصی جهت سنجش روش‌های بررسی استفاده کنندگان و شیوه‌های جمع‌آوری اطلاعات و ایجاد یک هسته مرکزی صاحب نظر پی بردند (سرداری، ۱۳۶۶).

اهمیت دادن به نظرات و خواسته‌های استفاده کنندگان اصل مهم هر نظام اطلاع‌رسانی موفق به شمار می‌آید و هر مرکز اطلاع‌رسانی بدون در نظر گرفتن نقش استفاده کننده نمی‌تواند رسالت خود را به نحو کامل به انجام برساند. نظام اطلاعاتی با هدف نهایی برآورده ساختن نیازهای استفاده کنندگان سازمان می‌یابد و تمامی فعالیت‌های آن اعم از خدمات، دستاوردها و مجموعه عملکردها در جهت رسیدن به این هدف صورت می‌گیرد. از این رو میزان موفقیت نظام در رسیدن به این هدف و تأمین رضایت

استفاده کنندگان از خدمات ارائه شده می تواند معیار مناسبی برای ارزیابی آن باشد (محمد اسماعیل، ۱۳۷۶).

میزان رضایت استفاده کنندگان شاخص بسیار مهم ومؤثر در پیشرفت فعالیتها دریک نظام اطلاع رسانی است. پیرسون (Pearson, 1977) رضایت استفاده کننده دریک نظام اطلاع رسانی را به عنوان مجموعه احساسات یا پاسخهای مؤثر به عوامل تعیین کننده از محصولات اطلاعاتی می داند. رضایت استفاده کننده و بررسی توانایی ها و قابلیت های یک کتابخانه و نظام اطلاع رسانی ضرورتی اجتناب ناپذیر است. در این راستانظامی موفق است که بتواند بیشترین میزان رضایت را بوجود آورد. بوجود آوردن رضایتمندی در حد بالا انگیزه سازمان در جهت کار و تلاش بهتر و بیشتر است.

لنکستر (Lancaster , 1988) بیان می دارد اثر بخش ترین نظام احتمالاً آن نظامی است که به منظور ارضای نیازهای جمع کثیری از درخواست هائی که در برابرش قرار دارد بوجود آمده است. بر طبق این نظریه طراحان و سازندگان نظامهای اطلاع رسانی می بایست سازگاری اطلاعات را بر نیاز استفاده کننده پیش بینی کنند و پاسخگوی احتیاجات مراجعان خود باشند. امروزه تأکید بر لزوم تأمین رضایت استفاده کنندگان اصلی است که ابعاد جهانی یافته است (کارناساها، ۱۳۷۳).

کتابخانه ها به ویژه کتابخانه های مرکزی دانشگاهها به عنوان یک زیر مجموعه آموزش و پژوهش در جامعه امروزین دانشگاهی نقش بسیار حساس و حیاتی دارد. توجه و عنایت به کتابخانه توجه به اصل آموزش و پرورش است. تقویت کتابخانه و امکان افزایش بهره وری آن بمنزله حاصلخیزی و باروری سرمایه گذاری در نیروی انسانی کاردان و متخصص است.

در اواخر دهه ۱۹۶۰ مفهوم جدیدی از اطلاعات که همانا استفاده از فن آوریهای جدید بود وارد حیات و عرصه علمی شد. کتابخانه ها، انجمن ها و غیره به این مفهوم تکیه نمودند و فعالیتهای خود را توسعه دادند. کتابخانه های مرکزی دانشگاهها از این قاعده