

بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد

وجیهه حسینی^۱

اکرم فتحیان^۲

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی به روش پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه انجام شده است. در این پژوهش، متغیرهای رشته، مقطع و محل فعالیت مراجعان، امکان دسترسی به منابع الکترونیکی، تجهیزات فیزیکی بخش و نقش کتابدار در جستجو، بازیابی و آموزش کاربران بررسی شد. جامعه آماری، شامل کلیه افرادی است که به قصد جستجو و بازیابی اطلاعات به این بخش مراجعه کرده‌اند که بر اساس جدول «مورگان»، ۷۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. نتایج پژوهش نشان داد کاربران تا حد زیادی از امکان دسترسی به منابع الکترونیکی و پایگاه‌ها و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابدار رضایت داشته‌اند؛ اما از تجهیزات فراهم شده و ساعت کار بخش، نارضی بوده‌اند.

کلیدواژه‌ها: رضایتمندی، خدمات بخش اطلاع‌رسانی، دانشگاه فردوسی مشهد.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد.

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد.

مقدمه

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در توسعه اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی جامعه نقش بسزایی دارند و متصدیان آنها همواره درصدد بوده‌اند منابع اطلاعاتی را گردآوری کنند و به مراجعان خود خدمات ارائه دهند.

امروزه حجم انبوهی از اطلاعات، در انواع ابزارهای اطلاع‌رسانی، اعم از کتابها، نشریه‌های ادواری و منابع پیوسته و ناپیوسته الکترونیکی در دسترس است و کتابخانه‌ها در کنار بخشهای مختلف، بخشی را برای ارائه خدمات الکترونیکی به کاربران خود در نظر می‌گیرند. در این بخش، خدمات متفاوتی ارائه می‌شود، مانند:

- دسترس پذیر ساختن پایگاه‌های اطلاعاتی
- جستجوی مقاله‌ها و منابع الکترونیکی مورد نیاز کاربران
- آموزش استفاده از منابع الکترونیکی و ارتقای سواد اطلاعاتی کاربران
- انجام جستجو توسط کتابدار در شرایطی که کاربران با منابع و پایگاه‌های اطلاعاتی آشنایی کافی ندارند.

از آنجا که هدف اصلی کتابخانه، پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران است، بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از منابع و خدمات رایانه‌ای در کتابخانه، ابزاری ارزشمند برای تداوم یا تحول در چگونگی ارائه خدمات شناخته می‌شود. به همین منظور، پژوهش حاضر، میزان رضایت کاربران از خدمات بخش اطلاع‌رسانی کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد و عوامل مؤثر بر این رضایتمندی را بررسی نموده است.

پیشینه پژوهش

بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه، از سال ۱۹۴۰ آغاز شد. اگرچه نمونه‌هایی از کمیّت‌سنجی در کتابخانه‌ها از دهه ۱۹۳۰ موجود است، اما اواخر دهه ۱۹۶۰ نقطه عطفی برای رشد این گونه پژوهشهاست (مرادمند، ۱۳۸۵، ص ۱۹۰).

«کارکوران» (۲۰۰۱) در پژوهش خود از ۶۳۰۰ کاربر در ۲۰ حرفه صنعتی در آمریکا درباره میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه‌ای و نیز خدمات شبکه‌ای نظرسنجی نمود. نتایج نشان داد ۱۶٪ از وقت کارمندان بخش خدمات اطلاع‌رسانی صرف به دست آوردن، روزآمد کردن و تجزیه و تحلیل اطلاعات می‌شود. همچنین ۶۸٪ کارمندان ترجیح می‌دادند اطلاعات خارجی را شخصاً دریافت کنند و فقط تعداد کمی انتظار داشتند از کارکنان بخش اطلاعات و یا خدمات کتابخانه‌ای کمک دریافت کنند. اگر چه ۵۰٪ این مؤسسه‌ها کتابخانه داشتند، بیشتر کاربران به میزان کمی از خدمات کتابخانه‌ای استفاده می‌کردند و ترجیح می‌دادند منابع الکترونیکی را از طریق اینترنت و اینترنت دریافت کنند.

در پژوهشی که در اکتبر ۲۰۰۵ و با کمک ابزار LibQual انجام گرفت، کیفیت خدمات و روشهای بهبود وضعیت کتابخانه تعیین شد. در این پژوهش، علاوه بر دسترسی کیفیت خدمات، با پژوهش مشابهی که در سال ۲۰۰۴ توسط کتابخانه کوپین در کانادا انجام شد، مقایسه‌ای صورت گرفت.

بدین منظور، پرسشنامه‌ای با ۲۷ سؤال در سایت کتابخانه قرار داده شد و ۳۱۶۰ نفر از دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد، کارمندان دانشگاه، کارمندان کتابخانه و اعضای هیئت علمی به آن پاسخ دادند. نتایج به دست آمده نشان داد کارکنان دانشگاه و اعضای هیئت علمی از خدمات ارائه شده رضایت دارند. اما میزان رضایت دانشجویان کارشناسی در سطح پایینی قرار داشت. مراجعان کتابخانه از وضعیت دسترسی به رایانه، اینترنت و نرم‌افزار رضایت چندانی نداشتند.

در سال ۲۰۰۷ کتابخانه دانشگاهی موناخ برای بررسی میزان کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه، پژوهشی را انجام داد که چهارمین بررسی در مورد رضایت کاربران این کتابخانه است. بررسی‌های قبلی در سالهای ۲۰۰۰، ۲۰۰۳ و ۲۰۰۵ انجام گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بود که ۳۹۹۳ نفر از کاربران به صورت اینترنتی در طول دو هفته به آن پاسخ دادند. نتایج به دست آمده از این پژوهش با پژوهشهای مربوط به ۳۸

کتابخانه دانشگاهی دیگر در استرالیا و نیوزلند مقایسه و مشخص شد این کتابخانه به استثنای حوزه‌های ارتباطات، تسهیلات و تجهیزات، در مقایسه با سایر کتابخانه‌ها در سطح متوسط به بالا قرار دارد. یافته‌های این پژوهش نشان داد میزان رضایت کاربران در مقایسه با سال ۲۰۰۵ افزایش یافته است. بیشترین رضایت کاربران در زمینه نیروی انسانی (۸۵/۳٪) و کمترین رضایت در زمینه تسهیلات و تجهیزات کتابخانه (۶۷/۵٪) بوده است.

در ایران نیز پژوهش‌های مختلفی در این زمینه انجام شده است که در ادامه به برخی از آنها اشاره می‌کنیم.

«موسوی شوشتری» (۱۳۸۲) با هدف بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، پژوهشی را انجام داد. برای گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای تهیه و به نمونه ۲۷۸ نفری از استفاده‌کنندگان کتابخانه داده شد. با توجه به نتایج حاصل از تحلیل‌های آماری، بیشترین مراجعه‌کنندگان به کتابخانه مرکز را دانشجویان مقطع تحصیلی کارشناسی از گروه آموزشی علوم انسانی تشکیل می‌دادند. بیشترین زمینه‌های استفاده از کتابخانه، انجام کارهای پژوهشی و تهیه پایان‌نامه بود. میانگین میزان آگاهی مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه، سطح آگاهی پایین آنان را از خدمات ارائه شده در این کتابخانه نشان داد (۳۹/۶۱). میانگین رضایتمندی کلی مراجعان از خدمات ارائه شده، زیاد بود (۸۱/۷۵) و میانگین کلی برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان از منابع اطلاعاتی در حد متوسط قرار داشت (۳/۹۰).

«مهراد و جهانیان» (۱۳۸۳) با هدف تعیین میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی صنعت نفت تهران (شامل مرکز اطلاع‌رسانی شرکت ملی نفت ایران، مرکز اطلاع‌رسانی شرکت ملی صنایع پتروشیمی و کتابخانه پژوهشگاه صنعت نفت) پژوهشی را انجام دادند. روش پژوهش، پیمایشی و از نوع توصیفی بود و برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شد. جامعه مورد مطالعه، ۶۲۵۰ عضو مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه را شامل می‌شد. در این پژوهش، نسبت رضایت مراجعان زن و مرد، نسبت رضایت مراجعان با مدارک مختلف و نسبت رضایت مراجعان سه مرکز،

بررسی گردید. نتایج تحقیق نشان داد میزان رضایت از مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه در سطح خوبی (۷۳٪) قرار دارد. بیشترین میزان رضایت (۷۸٪) به رفتار و توان کتابداران و کمترین میزان رضایت (۶۷٪) از منابع بخش مرجع بود.

«رادباوه و تصویری قمصری» (۱۳۸۳) پژوهشی با عنوان «میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی» انجام داده‌اند. نوع پژوهش، توصیفی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود که میان همه استفاده‌کنندگان و کارکنان کتابخانه توزیع شد. یافته‌های پژوهش نشان داد بیشترین استفاده‌کنندگان از خدمات، مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر داشته‌اند. از میان منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه، کتابهای لاتین بالاترین میزان رضایت و نشریه‌های لاتین بالاترین میزان نارضایتی را به خود اختصاص داده‌اند. از میان خدمات ارائه شده، بیشترین میزان رضایت به نحوه ارائه تازه‌های کتابخانه و بیشترین میزان نارضایتی به افزایش منظم مجموعه اختصاص دارد. استفاده‌کنندگان، از تجهیزات موجود و کارکنان کتابخانه اظهار رضایت کرده‌اند.

«مرادی‌مقدم» (۱۳۸۴) در پژوهش خود با عنوان «میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز و علوم پزشکی اهواز» میزان رضایت مراجعان از این کتابخانه‌ها را بررسی نمود. روش تحقیق، پیمایشی و از نوع توصیفی و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بود. میزان رضایت مراجعان از بخشهای مختلف کتابخانه شامل بخش امانت، مرجع، نشریه‌ها و سالن مطالعه کتابخانه، در این پژوهش بررسی و سپس میزان رضایت کلی مراجعان از این کتابخانه‌ها با هم مقایسه شد. نتایج تحقیق نشان داد میان رضایت مراجعان از این دو کتابخانه تفاوتی وجود ندارد. همچنین، میان رشته تحصیلی و میزان رضایت مراجعان، رابطه‌ای معنادار مشاهده نشده است.

«زمانی و اله دادیان» (۱۳۸۶) پژوهشی با عنوان «میزان رضایت دانشجویان از خدمات رایانه‌ای کتابخانه‌های علوم تربیتی و مرکزی دانشگاه اصفهان» انجام دادند. روش تحقیق آنها پیمایشی و جامعه آماری شامل دانشجویان مراجعه‌کننده به کتابخانه‌های علوم

تربیتی و مرکزی دانشگاه اصفهان و نمونه آماری این پژوهش نیز ۱۰۰ نفر از دانشجویان مراجعه کننده به این کتابخانه‌ها بود. برای جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده گردید. نتایج تحقیق نشان داد نگرش دانشجویان در مورد تأثیر رایانه بر ارائه خدمات کتابخانه‌ای، مثبت بوده و دسترسی آسان و سریع به منابع اطلاعاتی گوناگون، از جمله امتیازهای نظامهای رایانه‌ای نسبت به نظامهای سنتی بوده است. در هر دو کتابخانه نواقص و کاستیهایی در امکانات رایانه‌ای مشاهده شد و در پایان توصیه‌هایی در زمینه افزایش منابع رایانه‌ای، آموزش مراجعان، غنی و روزآمد کردن منابع و تقویت و ترویج امانت بین کتابخانه‌ای ارائه گردید.

«رئیس و ابراهیمی» (۱۳۸۶) در پژوهش خود به منظور ارزیابی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از منابع موجود و خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۴۰۰ پرسشنامه را بین استادان و دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری مراجعه کننده به کتابخانه مرکزی توزیع کردند. این مطالعه در شهریور و مهر ۱۳۸۳ و به روش توصیفی - پیمایشی انجام شد. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بود. یافته‌های پژوهش نشان داد منابع موجود در کتابخانه مرکزی، جوابگوی نیازهای اطلاعاتی مراجعان نیست و به روز نبودن این منابع، بیش از تعداد آنها نارضایتی افراد مورد پژوهش را در پی دارد. در ضمن، به دلیل ناتوانی برخی از اعضای هیئت علمی و دانشجویان در انجام جستجوهای رایانه‌ای و یا دسترسی به منابع الکترونیکی و احتمالاً دریافت نکردن کمک کافی، از منابع موجود استفاده بهینه نمی‌شود. لذا به منظور ارتقای بهره‌وری در کتابخانه مرکزی و جلب رضایت مراجعه‌کنندگان، توصیه می‌شود ضمن اصلاح فرایندهای کاری، دوره‌های کوتاه مدت آموزشی در زمینه آشنایی با منابع و امکانات موجود در کتابخانه و چگونگی جستجوهای رایانه‌ای، برای اعضای هیئت علمی و دانشجویان برگزار گردد. همچنین، آموزش کتابداران و دستیاران آنها در کمک‌رسانی مؤثرتر به استادان و دانشجویان در زمینه جستجوهای رایانه‌ای، توصیه می‌گردد.

بررسی های انجام شده بیانگر آن است که بیشتر پژوهشها، میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه را به طور کلی بررسی کرده‌اند. این در حالی است که میزان رضایت کاربران از خدمات رایانه ای کتابخانه‌ها تنها در برخی پژوهشها مورد سنجش قرار گرفته است.

هدفهای پژوهش

هدف اصلی این پژوهش این است که با بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از بخش اطلاع‌رسانی مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد، گامی در جهت بهبود کیفیت خدمات این بخش بردارد.

هدفهای فرعی این پژوهش را نیز می‌توان بر اساس سه معیار زیر دسته‌بندی کرد:

۱. از لحاظ مراجعان: بررسی تأثیر رشته و مقطع تحصیلی بر میزان رضایت مراجعان؛ تعیین میزان رضایت گروه‌های مختلف مراجعه‌کننده مانند دانشجویان، پژوهشگران خارج از دانشگاه و ...

۲. از لحاظ نیروی انسانی: تعیین نقش کتابدار در میزان رضایت مراجعان.

۳. از لحاظ منابع و تجهیزات: بررسی تأثیر امکان دسترسی به منابع اطلاعاتی بر میزان رضایت مراجعان؛ بررسی میزان امکانات و تجهیزات فراهم شده در کتابخانه برای ارائه خدمات اطلاع‌رسانی؛ تعیین میزان دسترسی به منابع اطلاعاتی و پایگاه‌ها از طریق بخش اطلاع‌رسانی؛ شناسایی پایگاه‌هایی که بیشتر مورد جستجو قرار می‌گیرند.

جامعه، نمونه و ابزار گردآوری اطلاعات

جامعه این پژوهش، کلیه افرادی است که به قصد جستجو و بازیابی اطلاعات و مقالات، به این بخش مراجعه کرده‌اند. با مشورت کتابداران بخش، برآورد تقریبی از تعداد اعضای جامعه صورت گرفت و ۸۵ نفر به عنوان جامعه تعیین و بر اساس جدول «مورگان» ۷۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش، از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده و به هر کاربری که در مدت زمان ۱۰ روز به بخش اطلاع‌رسانی مراجعه

کرده بود، پرسشنامه داده شد. از سوی دیگر، کاربران بخش به دو گروه تقسیم شدند: کاربرانی که به تنهایی به جستجو می پرداختند (۳۰ نفر) و کاربرانی که از راهنمایهای کتابدار برای جستجو استفاده کرده بودند (۴۰ نفر).

روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری

برای اثبات پایایی ابزار اندازه‌گیری، پرسشنامه به آزمون گذاشته شد. در این مرحله، ۲۰ نفر از کاربران که به صورت تصادفی انتخاب شده بودند، به پرسشنامه پاسخ دادند و نظرها و پیشنهادهای خود را نیز مطرح کردند. بر اساس نظرهای کاربران، اصلاحاتی در پرسشنامه صورت گرفت. همچنین، از آنجا که تعدادی از سؤالها بر اساس پرسشنامه‌های پژوهشهای قبلی در زمینه سنجش میزان رضایتمندی کاربران از خدمات رایانه‌ای کتابخانه‌ها طرح شده بود، پایایی ابزار اندازه‌گیری بیشتر تأیید می شود. برای تعیین روایی ابزار اندازه‌گیری، با استادان گروه کتابداری، مسئول و کارمندان بخش اطلاع‌رسانی مشورت شد و نظرهای آنان در پرسشنامه اعمال گردید.

محدودیت‌های انجام پژوهش

۱. آشنا نبودن برخی از دانشجویان با خدمات بخش اطلاع‌رسانی
۲. محدود بودن بازه زمانی برای توزیع پرسشنامه
۳. قطع بودن برخی از پایگاه‌های اطلاعاتی در زمان توزیع پرسشنامه به طور موقت
۴. کاهش تعداد کاربران به دلیل برگزاری آزمون کارشناسی ارشد.

سؤالهای پژوهش

۱. علت مراجعه کاربران به بخش اطلاع‌رسانی چیست؟
۲. تا چه میزان در بخش اطلاع‌رسانی امکان دسترسی به منابع الکترونیکی فراهم شده است؟
۳. بخش اطلاع‌رسانی تا چه میزان امکانات و تجهیزات را برای دسترسی به اطلاعات فراهم کرده است؟
۴. کدام یک از پایگاه‌های اطلاعاتی موجود در بخش اطلاع‌رسانی، بیشتر مورد استفاده کاربران قرار می گیرد؟

فرضیه های پژوهش

۱. بین رشته تحصیلی کاربران و میزان دستیابی آنان به منابع، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.
۲. بین مقطع تحصیلی کاربران و میزان دستیابی آنان به منابع، رابطه معناداری وجود دارد.
۳. بین میزان دستیابی کاربران خارج از دانشگاه به منابع اطلاعاتی و کاربران دانشگاه فردوسی، تفاوتی معنادار وجود دارد.
۴. بین میزان رضایت کاربرانی که خود به تنهایی به جستجوی منابع می پردازند، با گروهی که انجام جستجو را به کتابدار واگذار می کنند، تفاوت معناداری وجود دارد.
۵. بین مهارت‌های ارتباطی کتابدار با کاربران و میزان دستیابی آنان به منابع اطلاعاتی، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.
۶. بین نحوه آموزش جستجوی منابع اطلاعاتی توسط کتابدار و میزان دستیابی کاربران به منابع، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

تحلیل داده‌ها

در این بخش، تحلیل داده‌ها با رویکرد تحلیلی و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی، در سه قسمت ارائه می شود: اطلاعات جمعیت شناختی، اطلاعات به دست آمده از پاسخ به سؤالهای پژوهشی و اطلاعات مربوط به نتیجه آزمون فرضیه های پژوهشی. در نهایت، یافته های حاصل از پژوهش، ارائه خواهد شد.

سؤال پژوهشی ۱. علت مراجعه کاربران به بخش اطلاع‌رسانی چیست؟

جدول ۱-۱. توزیع فراوانی نظرهای کاربران در مورد علت مراجعه به بخش اطلاع‌رسانی

درصد	فراوانی	علت مراجعه
۹/۳	۷	۱. نبود یا کمبود کتابدار ماهر در کتابخانه محل فعالیت/ تحصیل
۴۲/۷	۳۲	۲. نبود یا کمبود پایگاه‌های اطلاعاتی در کتابخانه محل فعالیت/ تحصیل
۱۴/۷	۱۱	۳. مانوس بودن با این کتابخانه
۳۳/۳	۲۵	۴. نزدیک بودن این کتابخانه به محل فعالیت/ تحصیل

داده‌های جدول نشان می‌دهد بیشتر کاربران (۳۲ نفر) علت مراجعه به بخش اطلاع‌رسانی را نبود یا کمبود پایگاه‌های اطلاعاتی در کتابخانه محل فعالیت یا تحصیل ذکر کرده‌اند. این امر نشان می‌دهد کتابخانه‌های مربوط، پایگاه‌های اطلاعاتی مورد نیاز کاربران خود را در اختیار نداشته یا اینکه کاربران از وجود چنین پایگاه‌هایی مطلع نبوده‌اند. سایر دلایل مراجعه کاربران به بخش، به ترتیب اولویت عبارتند از: نزدیک بودن این کتابخانه به محل فعالیت یا تحصیل، مأنوس بودن با این کتابخانه و نبود یا کمبود کتابدار ماهر در کتابخانه محل فعالیت یا تحصیل.

سؤال پژوهشی ۲. تا چه میزان در بخش اطلاع‌رسانی امکان دسترسی به منابع الکترونیکی فراهم شده است؟

برای بررسی امکان دسترسی به منابع الکترونیکی متغیرهای نوع و تناسب زبان منابع، تاریخ انتشار و مدت زمان بازیابی منابع در نظر گرفته شد که به تحلیل هر یک از آنها می‌پردازیم.

جدول ۲-۱. توزیع فراوانی نظرهای کاربران در مورد زبان منبع

زبان منبع	فراوانی	درصد
۱. فارسی	۴۴	۶۲/۹
۲. لاتین	۶	۸/۶
۳. هر دو	۲۰	۲۸/۶

جدول فوق نشان می‌دهد اکثر کاربران، منابع فارسی را بر منابع لاتین ترجیح می‌دهند.

جدول ۲-۲. توزیع فراوانی نظرهای کاربران در مورد تناسب زبان منابع با نیاز آنان (N=70)

تناسب زبان منابع با نیاز کاربران	فراوانی	درصد
۱. بلی	۵۶	۸۰
۲. خیر	۷	۱۰

نتایج جدول نشان می‌دهد بیشتر کاربران از نظر زبانی، منابعی متناسب با نیاز خود دریافت کرده‌اند.

جدول ۲-۳. توزیع فراوانی نظرهای کاربران در مورد تناسب تاریخ انتشار با نیاز آنان (N=70)

تناسب تاریخ انتشار منابع با نیاز کاربران	فراوانی	درصد
۱. بلی	۴۲	۶۰
۲. خیر	۲۳	۳۲/۹

داده‌های به دست آمده بیانگر آن است که اکثر مراجعان از نظر تاریخ انتشار، منابعی متناسب با نیاز خود دریافت کرده‌اند. این امر نشان می‌دهد پایگاه‌های اطلاعاتی از نظر پوشش زمانی، توانسته‌اند نیازهای اطلاعاتی اکثر کاربران را برآورده سازند.

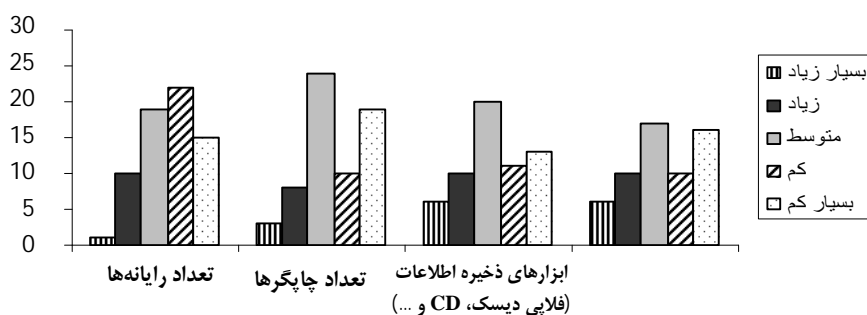
جدول ۲-۴. توزیع فراوانی رضایت کاربران از زمان بازیابی منابع (N=70)

میزان رضایت از زمان بازیابی منابع	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم
فراوانی	۴	۱۴	۴۰	۹	۱
درصد	۵/۷	۲۰	۵۷/۱	۱۲/۹	۱/۴

بر اساس داده‌های جدول، از آنجا که اکثر کاربران به طور متوسط از مدت زمان بازیابی منابع رضایت دارند، در این رابطه نمی‌توان به روشنی اظهار نظر نمود.

سؤال پژوهشی ۳. تا چه میزان کتابخانه امکانات و تجهیزات را برای دسترسی به اطلاعات فراهم کرده است؟

برای بررسی میزان امکانات و تجهیزات بخش اطلاع‌رسانی، متغیرهای تعداد رایانه‌ها، چاپگرها، ابزارهای ذخیره اطلاعات، رایت CD و ساعت کار در نظر گرفته شده است.



نمودار ۱-۱. توزیع فراوانی میزان رضایت کاربران از امکانات و تجهیزات

نتایج نشان می‌دهد اکثر کاربران از تعداد رایانه‌ها، چاپگرها، ابزارهای ذخیره اطلاعات و رایت CD نسبتاً ناراضی بوده‌اند.

جدول ۳-۱. توزیع فراوانی میزان رضایت کاربران از ساعت کار (N=70)

میزان رضایت از ساعت کار	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم
فراوانی	1	14	26	14	10
درصد	1/4	20	37/1	20	14/3

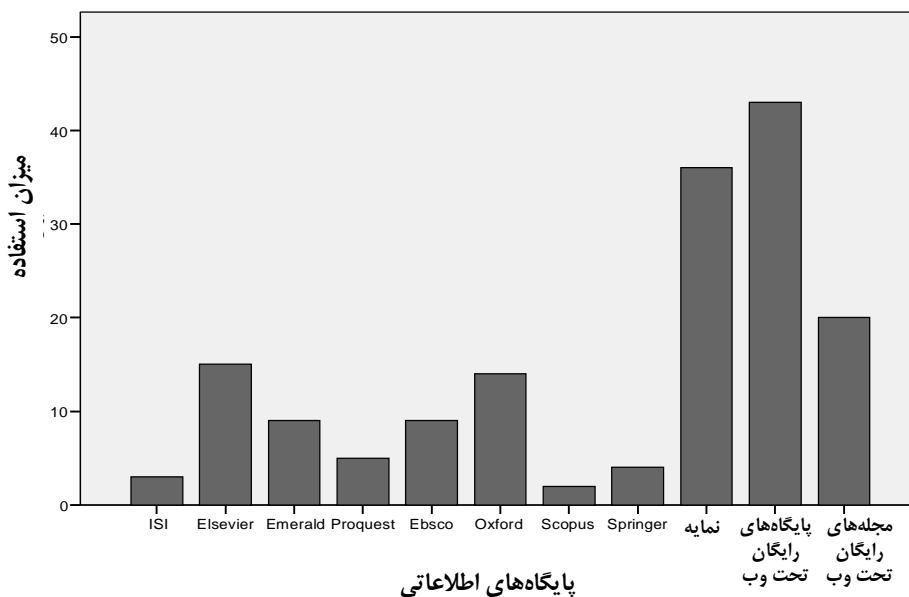
بیشتر کاربران از ساعت کار بخش اطلاع‌رسانی ناراضی بوده‌اند.

سؤال پژوهشی ۴. کدام یک از پایگاه‌های اطلاعاتی موجود در بخش

اطلاع‌رسانی، بیشتر مورد استفاده کاربران قرار می‌گیرد؟

همان‌طور که در نمودار نشان داده شده است، پایگاه‌های رایگان تحت وب و

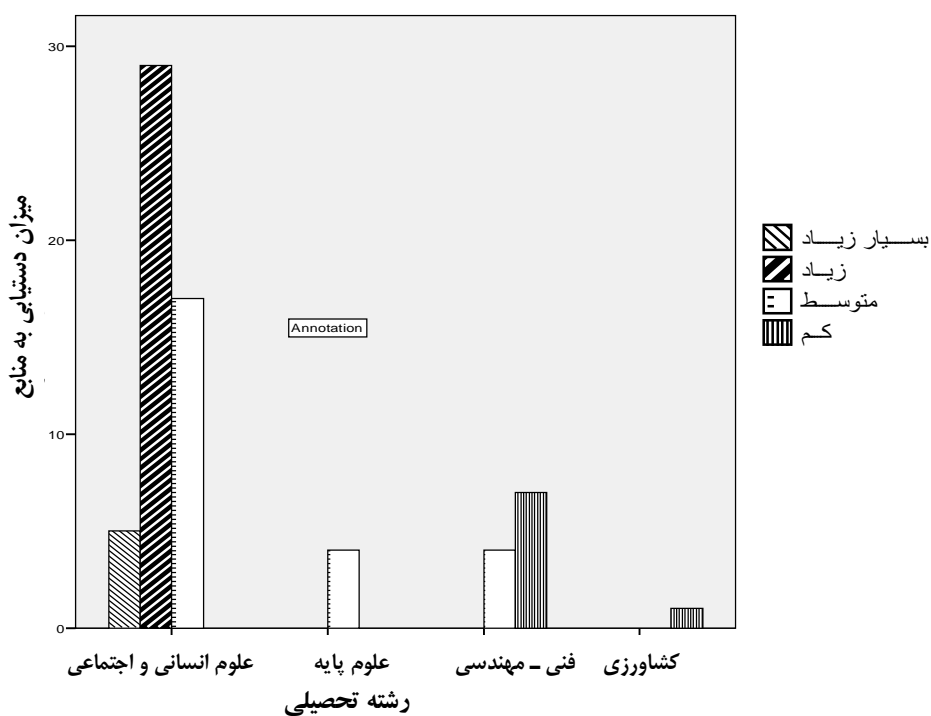
پایگاه نمایه، بیشتر از سایر پایگاه‌ها استفاده شده‌اند.



نمودار ۱-۲. توزیع فراوانی میزان استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی

آزمون فرضیه‌ها

فرضیه ۱: بین رشته تحصیلی کاربران و میزان دستیابی آنان به منابع، رابطه‌ای معنادار وجود دارد. نمودار ۱-۳، رابطه بین رشته تحصیلی دانشجویان و میزان دستیابی آنان به منابع را نشان می‌دهد. همان طور که مشخص است، بیشتر کاربران گروه علوم انسانی و اجتماعی (۵۶/۹٪) به میزان زیادی منابع مورد نظر خود را به دست آورده‌اند. در گروه علوم پایه، همه کاربران پاسخ «متوسط» را انتخاب کرده‌اند. همچنین ۶۳/۶٪ کاربران در گروه فنی - مهندسی و همه کاربران گروه کشاورزی، به میزان کمی به منابع مورد نیاز خود دست یافته‌اند.



نمودار ۱-۳. میزان دستیابی کاربران به منابع به تفکیک رشته تحصیلی

آزمون فرضیه

جدول ۴-۱. آزمون رابطه بین رشته تحصیلی دانشجویان و میزان دستیابی آنان به منابع مورد نیاز (N=70)

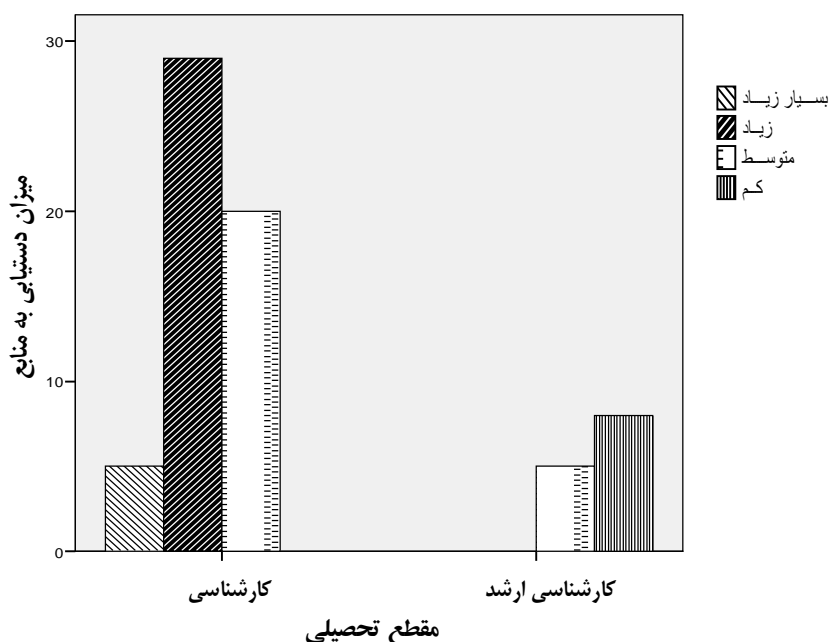
df (درجه آزادی)	Chi-square (نمره مجذور کای)	P significance	رابطه میزان دستیابی به منابع با متغیر رشته تحصیلی
۱۶	۱۰۴/۱۴۴	۰	

آزمون مجذور کای، یک آزمون آمار استنباطی است که برای بررسی روابط بین دو متغیر با داده‌های اسمی یا رتبه‌ای به کار می‌رود (واگان، ۱۳۸۴، ص ۱۱۹). در این آزمون، مقدار p احتمال درست بودن فرض صفر است؛ یعنی نبودن رابطه بین دو متغیر را نشان می‌دهد. اگر $p < ۰/۰۵$ فرض صفر رد می‌شود و در نتیجه با تأیید فرض مخالف، می‌توان نتیجه گرفت بین متغیرها رابطه وجود دارد و فرضیه تأیید می‌شود.

در این فرضیه نیز به این دلیل که رشته تحصیلی یک متغیر اسمی و میزان دستیابی کاربران به منابع متغیری رتبه‌ای است، برای بررسی رابطه بین آنها از این آزمون استفاده شده است. چنانکه جدول فوق نشان می‌دهد، مقدار P برابر با ۰ به دست آمد و این مقدار از $۰/۰۵$ کوچکتر است. بنابراین، فرض صفر رد و فرض مخالف تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر، رشته تحصیلی کاربران در میزان دستیابی آنها به منابع تأثیرگذار است.

فرضیه ۲: بین مقطع تحصیلی کاربران و میزان دستیابی آنان به منابع، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

رابطه بین مقطع تحصیلی کاربران و میزان دستیابی آنان به منابع، در نمودار ذیل مشخص شده است. چنانکه داده‌ها نشان می‌دهد، در مقطع کارشناسی بیشتر کاربران به میزان زیادی منابع مورد نیاز خود را به دست آورده‌اند؛ در حالی که در مقطع کارشناسی ارشد، دستیابی بیشتر کاربران به میزان $۵۳/۳\%$ محدود بوده است.



نمودار ۴-۱. میزان دستیابی کاربران به منابع به تفکیک مقطع تحصیلی

آزمون فرضیه

جدول ۵-۱. آزمون رابطه بین مقطع تحصیلی دانشجویان و میزان دستیابی آنان به منابع (N=70)

df (درجه آزادی)	Chi-square (نمره مجذور کای)	P significance	رابطه میزان دستیابی به منابع با متغیر مقطع تحصیلی
۸	۶۶/۳۷	۰	

برای بررسی رابطه بین مقطع تحصیلی کاربران و میزان دستیابی آنان به منابع مورد نیاز، از آزمون مجذور کای استفاده شد. مطابق جدول، مقدار P برابر ۰ به دست می‌آید و بنابراین فرضیه پذیرفته می‌شود. پس نتیجه می‌گیریم که مقطع تحصیلی دانشجویان در میزان دستیابی آنها به منابع مؤثر است.

فرضیه ۳: بین میزان دستیابی کاربران خارج از دانشگاه به منابع اطلاعاتی و کاربران دانشگاه فردوسی، تفاوتی معنادار وجود دارد.

آزمون فرضیه:

جدول ۶-۱. آزمون معناداری بین میزان دستیابی کاربران خارج از دانشگاه به منابع اطلاعاتی و کاربران دانشگاه فردوسی (N=70)

z	Wilcoxon W	Mann-Whitney U	P significance	رابطه میزان دستیابی به منابع با متغیر محل فعالیت
-۱/۵۸۴	۱۰۵	۹۰	۰/۱۱۳	محل فعالیت

آزمون «مان - ویتنی» برای سنجش فرضیه تفاوت میان دو جامعه مستقل (غیر مرتبط) زمانی که داده‌ها در مقیاس اسمی یا رتبه‌ای هستند، به کار می‌رود (واگان، ۱۳۸۴، ص ۲۱۴). برای تعیین رابطه معنادار میان دستیابی به منابع در دو گروه کاربران (کاربران خارج از دانشگاه و کاربران دانشگاه فردوسی) از آزمون «مان - ویتنی» استفاده شده است. مقدار p به دست آمده از این آزمون ۰/۱۱۳ است. بنابراین، فرضیه سوم رد می‌شود و این نشان می‌دهد که بین میزان دستیابی دو گروه کاربران به منابع، تفاوتی معنادار وجود ندارد.

فرضیه ۴: بین میزان دستیابی کاربرانی که خود به جستجوی منابع می‌پردازند، با آنان که انجام عملیات جستجو را به کتابدار واگذار می‌کنند، تفاوتی معنادار وجود دارد.

آزمون فرضیه

از آنجا که متغیر فرد جستجوگر (کتابدار یا کاربر)، اسمی و متغیر میزان دستیابی به منابع، رتبه‌ای است؛ برای بررسی این فرضیه، از آزمون «مان - ویتنی» استفاده می‌شود. جدول ۷-۱. آزمون معناداری رابطه بین فرد جستجوگر (کتابدار یا کاربر) و میزان دستیابی به منابع

z	Wilcoxon W	Mann-Whitney U	P significance	رابطه بین میزان دستیابی به منابع و فرد جستجوگر (کتابدار یا کاربر)
-۰/۱۴۶	۵۳	۵۰	۰/۸۸۴	فرد جستجوگر (کتابدار یا کاربر)

در آزمون این فرضیه، مقدار p برابر با ۰/۸۸۴ به دست آمد. بنابراین، فرضیه رد می‌شود و این نشان می‌دهد که بین میزان دستیابی کاربرانی که خود به جستجوی منابع می‌پردازند، با آنان که انجام عملیات جستجو را به کتابدار واگذار می‌کنند، تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه ۵: بین مهارت‌های ارتباطی کتابدار با کاربران و میزان دستیابی آنان به منابع مورد نیاز، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

آزمون فرضیه

برای بررسی رابطه موجود در این فرضیه، از آزمون مجذور کای استفاده شده است. جدول ۸-۱. آزمون رابطه بین مهارت‌های ارتباطی کتابدار و میزان دستیابی کاربران به منابع (N=70)

df (درجه آزادی)	Chi-square (نمره مجذور کای)	P significance	رابطه میزان دستیابی کاربران به منابع با متغیرهای:
۲۴	۱۸۶/۶۴۹	۰	میزان رضایت از تلاش کتابدار
۲۰	۱۱۵/۹۶۵	۰	میزان رضایت از برخورد کتابدار

از آنجا که p به دست آمده در هر دو متغیر کمتر از ۰/۰۵ است، فرضیه صفر رد و فرضیه مخالف تأیید می‌شود؛ یعنی بین مهارت‌های ارتباطی کتابدار با کاربران و میزان دستیابی آنان به منابع مورد نیاز، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

فرضیه ۶: بین نحوه آموزش جستجوی منابع اطلاعاتی توسط کتابدار به کاربران و میزان دستیابی آنان به منابع مورد نیاز، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

آزمون فرضیه:

برای بررسی رابطه بین نحوه آموزش جستجوی منابع اطلاعاتی توسط کتابدار و میزان دستیابی کاربران به منابع، از آزمون مجذور کای استفاده می‌شود.

جدول ۹-۱. آزمون رابطه بین نحوه آموزش جستجوی منابع اطلاعاتی توسط کتابدار و میزان دستیابی کاربران به منابع

df (درجه آزادی)	Chi-square (نمره مجذور کای)	P significance	رابطه میزان دستیابی به منابع با متغیر
۱۶	۷۸/۱۴۶	۰	میزان آموزش کتابدار

عدد P به دست آمده از این آزمون مقدار صفر را نشان می‌دهد و این بیانگر آن است که فرضیه ششم پذیرفته شده و بین نحوه آموزش جستجوی منابع توسط کتابدار و میزان دستیابی کاربران به منابع، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

نتایج و یافته‌ها

یکی از هدفهای این پژوهش، بررسی تأثیر امکان دسترسی به منابع اطلاعاتی دریافتی بر میزان رضایت مراجعان است. یافته‌های به دست آمده نشان می‌دهد رضایت کاربران در زمینه زبان منابع، تاریخ انتشار و تناسب با نیاز اطلاعاتی آنها در حد مطلوب بوده است؛ اما براساس پاسخهای به دست آمده، در زمینه میزان رضایت از مدت زمان بازیابی منابع نمی‌توان قضاوت درستی ارائه نمود. شاید علت این امر را بتوان تأثیر مداخله‌گرهایی مانند سرعت اینترنت، موضوع مورد بررسی و مهارت کاربر در جستجوی اطلاعات، دانست.

یافته‌ها نشان داد کاربرانی که به منابع فارسی یا لاتین نیاز داشته‌اند، توانسته‌اند در حد مطلوب به منابع متناسب با نیاز خود دست یابند. این امر نشان می‌دهد در این بخش برای کاربران امکان دسترسی به منابع فارسی و لاتین مورد نیاز به طور مناسبی فراهم شده است. این در حالی است که «موسوی شوشتری» (۱۳۸۲) در بررسی میزان رضایت کاربران از پایگاه‌های اطلاعاتی، به این نتیجه می‌رسد که بیشترین میزان رضایت در بین کاربران، به جستجوی اطلاعات فارسی مربوط بوده است. از سوی دیگر، رضایت کاربران از تناسب تاریخ انتشار منابع نشان می‌دهد پوشش زمانی پایگاه‌های اطلاعاتی بخش اطلاع‌رسانی توانسته است تا حد زیادی نیاز اطلاعاتی بیشتر کاربران را برآورده سازد. «منصوریان» (۱۳۷۹) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیده است که ۵۷/۷٪ پاسخ‌دهندگان معتقدند اطلاعات دریافتی از کتابخانه‌ها روزآمد بوده است؛ در حالی که «رئسی و ابراهیمی» (۱۳۸۶) در پژوهش خود نتیجه گرفتند میزان رضایت بیشتر کاربران از کیفیت روزآمدی منابع، در حد کم تا متوسط بوده است.

پایین بودن میزان رضایت کاربران از امکانات و تجهیزات، می‌تواند به دلیل تبلیغات محدود در این زمینه باشد. به نظر می‌رسد بیشتر کاربران نسبت به خدمات ارائه شده در بخش بی‌اطلاع بوده یا اینکه اطلاع کمی دارند. همچنین، شاید به این علت که برخی از کاربران بندرت به بخش اطلاع‌رسانی مراجعه می‌کنند، اطلاع دقیقی در مورد

ساعت کار بخش نداشته و پاسخهای «متوسط» ارائه داده‌اند. اما با نادیده گرفتن پاسخهای این گروه از کاربران، می‌توان به این نتیجه رسید که بیشتر کاربران از ساعت کار بخش ناراضی بوده‌اند. این در حالی است که «رادباوه و تصویری قمصری» (۱۳۸۳) و «مهدی زاده قلعه جوق» (۱۳۸۳) در پژوهشهای خود نتیجه گرفته‌اند بیشتر کاربران از ساعت کار رضایت داشته‌اند.

پایگاه‌های اشتراکی لاتین در مقایسه با پایگاه‌های رایگان تحت وب و پایگاه نمایه، کمتر مورد استفاده قرار گرفته‌اند. شاید بتوان گفت به این دلیل که تعداد کمی از کاربران ترجیح می‌دهند از منابع لاتین استفاده کنند، میزان استفاده از پایگاه‌های اشتراکی لاتین در این بخش محدود است. از سوی دیگر، از آنجا که امکان دسترسی از راه دور به این پایگاه‌ها در اکثر دانشکده‌های دانشگاه فردوسی برای دانشجویان وجود دارد، بیشتر کاربران برای جستجوی اطلاعات در پایگاه‌ها، نیازی به مراجعه به بخش ندارند. دلیل دیگر استقبال کم دانشجویان از پایگاه‌های لاتین را می‌توان تمایل نداشتن یا توانایی محدود آنان در ترجمه متون لاتین دانست.

بیشتر کاربران گروه علوم انسانی به میزان زیادی به منابع مورد نیاز خود دست یافته‌اند؛ اما دستیابی به منابع در میان کاربران گروه فنی - مهندسی، محدود بوده است. یکی از دلایل این امر را می‌توان قطع بودن برخی پایگاه‌های مربوط به گروه فنی - مهندسی در طول زمان پژوهش دانست. مانند ASME، ASCE، APS و ACS. همچنین از آنجا که کاربران سایر گروه‌ها در بازه زمانی مورد نظر پژوهش به میزان کمی به بخش مراجعه کرده‌اند، نمی‌توان در مورد میزان دستیابی آنها به منابع، قضاوت کرد. نتیجه آزمون فرضیه یک نشان می‌دهد بین رشته تحصیلی کاربران و میزان دستیابی آنان به منابع اطلاعاتی، رابطه‌ای معنادار وجود دارد. در مقابل، پژوهش «مرادی مقدم» (۱۳۸۴) نشان داده رشته تحصیلی کاربران در میزان رضایت آنان مؤثر نیست.

مقطع تحصیلی کاربران بر میزان دستیابی آنان به منابع مؤثر بوده است. دانشجویان مقطع کارشناسی به میزان زیادی منابع مورد نیاز خود را به دست آورده‌اند. این امر نشان

می‌دهد در این بخش، پایگاه‌ها و منابع مورد نیاز برای این گروه از کاربران به میزان زیادی فراهم آمده است. در مقابل، دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد به میزان کمی به منابع خود دست یافته‌اند. به نظر می‌رسد تفاوت در سطح دروسهای مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد، در میزان دستیابی این دو گروه به منابع مؤثر است. از آنجا که دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد معمولاً با موضوعات تخصصی تری سروکار دارند، ممکن است برای دستیابی به منابع مورد نظر خود با دشواری بیشتری روبرو شوند و این مسئله می‌تواند بر روی میزان دستیابی آنان به منابع، اثرگذار باشد.

میان دستیابی کاربران خارج از دانشگاه فردوسی و کاربران داخل دانشگاه به منابع، تفاوت معناداری وجود ندارد. این امر می‌تواند نشانه آن باشد که بخش اطلاع‌رسانی، در ارائه خدمات به گروه‌های مختلف کاربران، اعم از دانشجویان داخل و خارج، تفاوتی قابل نشده است.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه چهار نشان می‌دهد بین میزان دستیابی کاربرانی که به تنهایی به جستجوی منابع پرداخته و گروهی که جستجو را به کتابدار واگذار کرده‌اند، تفاوت معناداری وجود ندارد. اما نتیجه حاصل از آزمون این فرضیه را نمی‌توان به طور قطعی پذیرفت. در این زمینه، نتیجه‌ای که «باذری» (۱۳۸۵) در پژوهش خود به دست آورده، نشان می‌دهد میزان کمک کتابداران به کاربران و تلاش آنان در یافتن منابع اطلاعاتی، در حد زیادی بوده است. همچنین، پژوهش «رئیسی و ابراهیمی» (۱۳۸۶) نیز نشان می‌دهد بیشتر کاربران، مراجعه به کتابداران را برای دستیابی به اطلاعات، مؤثر دانسته‌اند. شاید بتوان علت اختلاف این پژوهش با سایر پژوهش‌ها را وجود برخی عوامل مداخله‌گر دانست. مثلاً ممکن است برخی از کاربران، با مهارت‌های جستجو آشنا بوده و نیازی به راهنمایی کتابدار نداشته‌اند، یا اینکه به طور غیرمستقیم از راهنماییهای کتابدار در حین جستجوی خود استفاده کرده‌اند.

بیشتر کاربران از تلاش و نحوه برخورد کتابدار در جستجوی منابع اطلاعاتی رضایت داشته‌اند. نتیجه آزمون فرضیه پنج نشان داد بین مهارت‌های ارتباطی کتابدار و میزان

دستیابی کاربران به منابع مورد نیاز، رابطه‌ای معنادار وجود دارد. بنابراین، مهارت‌های ارتباطی کتابداران در دستیابی کاربران به منابع مؤثر است. «ارتجایی» (۱۳۷۲)، «مرادمند» (۱۳۸۵)، «اباذری» (۱۳۸۵) و «رئسی و ابراهیمی» (۱۳۸۶) نیز در پژوهش‌های خود، به نتایج مشابهی دست یافته‌اند.

نتیجه حاصل از آزمون فرضیه شش نیز وجود رابطه معنادار بین نحوه آموزش جستجوی منابع توسط کتابدار و میزان دستیابی کاربران به منابع را اثبات می‌کند. این در حالی است که یافته‌های حاصل از پژوهش «رئسی و ابراهیمی» (۱۳۸۶) نشان می‌دهد علت عمده نارضایتی کاربران از خدمات بخش دیداری - شنیداری در مورد آموزش، استفاده از اینترنت و آموزش جستجو و بازیابی اطلاعات توسط کتابداران بوده است.

به طور کلی، پاسخ‌های کاربران در مورد مهارت‌های ارتباطی، اطلاعاتی و آموزشی کتابداران، نشان می‌دهد کتابداران بخش اطلاع‌رسانی نقش عمده‌ای را در میزان رضایت مراجعان و دستیابی آنان به منابع مورد نیازشان، ایفا می‌کنند.

نتایج به دست آمده از این پژوهش را می‌توان به طور خلاصه چنین بیان کرد: علت عمده مراجعه به بخش اطلاع‌رسانی، نبود یا کمبود پایگاه‌های اطلاعاتی در کتابخانه محل فعالیت یا تحصیل کاربران بوده است. از نظر امکان دسترسی به منابع الکترونیکی، اکثر کاربران منابع فارسی را بر منابع لاتین ترجیح می‌دهند. بیشتر کاربران از نظر زبانی و تاریخ انتشار، منابعی متناسب با نیاز خود دریافت کرده‌اند. کاربران از امکانات و تجهیزات فراهم شده و نیز ساعات کار بخش نسبتاً ناراضی بوده‌اند. از پایگاه‌های رایگان تحت وب و پایگاه نمایه، بیش از سایر پایگاه‌ها استفاده شده است. رشته و مقطع تحصیلی کاربران، بر میزان دستیابی آنان به منابع مؤثر بوده است. بین میزان دستیابی کاربران داخل و خارج از دانشگاه فردوسی، تفاوت معناداری وجود ندارد. بین میزان رضایت کاربرانی که به تنهایی جستجو را انجام داده‌اند و کسانی که جستجو را به کتابدار واگذار نموده‌اند، تفاوت معناداری وجود ندارد. بین مهارت‌های ارتباطی کتابدار با کاربران و میزان دستیابی آنان به منابع مورد

نیاز، رابطه‌ای معنادار وجود دارد. بین نحوه آموزش جستجوی منابع توسط کتابدار و میزان دستیابی کاربران به منابع نیز رابطه معناداری وجود دارد.

پیشنهادها

۱. در هنگام گزینش پایگاه‌های اطلاعاتی، کتابداران باید پایگاه‌هایی را انتخاب کنند که دارای بیشترین میزان استفاده و مرتبط‌ترین موضوعات مورد نیاز کاربران باشند.
۲. تنوع پایگاه‌های اطلاعاتی باید به گونه‌ای باشد که نیازهای اطلاعاتی گروه‌های مختلف کاربران را برآورده سازد، زیرا گاهی دسترسی نداشتن به اطلاعات مورد نیاز، به دلیل نبود منابع مربوط است.
۳. از آنجا که هر یک از پایگاه‌های اطلاعاتی، ابزارهای جستجو و منابع و مجله‌های الکترونیکی، شیوه جستجو و بازیابی خاص خود را دارند، پیشنهاد می‌شود روشهای جستجو در هر یک از این منابع به کتابداران و کاربران آموزش داده شود.
۴. از آنجا که اکثر کاربران، منابع فارسی را بر منابع لاتین ترجیح می‌دهند؛ پیشنهاد می‌شود مسئولان بخش اطلاع‌رسانی، پایگاه‌های اطلاعاتی مقاله‌های فارسی را در سطح گسترده‌تری تهیه کنند و در اختیار کاربران قرار دهند.
۵. ضروری است در مورد فعالیتها و خدمات این بخش، به گروه‌های مختلف کاربران داخل و خارج از دانشگاه، اطلاع‌رسانی و تبلیغات صورت گیرد.
۶. با توجه به تأثیر امکانات و تجهیزات سخت افزاری بخش اطلاع‌رسانی در میزان رضایت کاربران، ضروری است تجهیزات رایانه‌ای این بخش مانند رایانه‌ها، چاپگرها و ... - بویژه در بخش مربوط به پایگاه‌نامه - افزایش یابد تا به کاربران فرصت کافی برای استفاده از ابزارهای نوین داده شود.
۷. برای استفاده بهینه از خدمات بخش و برآورده شدن نیازهای کاربران، پیشنهاد می‌شود ساعاتی کار بخش تا حد ممکن افزایش یابد. در ضمن، بهتر است روزهای پنجشنبه نیز بخش اطلاع‌رسانی فعال باشد.

پیشنادهایی برای پژوهشهای آینده

۱. مقایسه میزان رضایت کاربرانی که از طریق تلفن و ایمیل خدمات دریافت می‌کنند با کاربرانی که به صورت حضوری از خدمات بخش استفاده می‌نمایند.
۲. بررسی میزان تأثیر مهارت‌های کاربران در زمینه جستجو و بازیابی اطلاعات بر میزان رضایتمندی آنان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی.
۳. بررسی میزان تأثیر مهارت‌های زبان انگلیسی کاربران بر میزان رضایتمندی آنان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی.
۴. بررسی تأثیر برگزاری کلاسهای آموزشی و بازدید از بخش اطلاع‌رسانی بر میزان رضایت کاربران از خدمات بخش.
۵. به کارگیری روشهای مختلف آموزش نحوه جستجوی اطلاعات به کاربران به روش تجربی و کشف مؤثرترین روشها.

منابع

- ابادری، محمد (۱۳۸۵). چگونگی بهره‌گیری و میزان رضایتمندی دانشجویان از کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم. فصلنامه کتاب، ۱۷ (۴)، ۷۹-۹۴.
- رادباوه، علی و فاطمه تصویری قمصری (۱۳۸۳). میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی. فصلنامه کتاب، ۱۵ (۲)، ۱۲۹-۱۳۸.
- رئیسی، پوران و عزت ابراهیمی (۱۳۸۶). میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده در سال ۱۳۸۳. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۰ (۱)، ۱۲۳-۱۴۰.
- زمانی، بی‌بی‌عشرت و طاهره اله‌دادیان (۱۳۸۶). میزان رضایت دانشجویان از خدمات رایانه‌ای کتابخانه‌های علوم تربیتی و مرکزی دانشگاه اصفهان. فصلنامه کتاب، ۱۷ (۱)، ۱۵۳-۱۶۶.

- مرادمند، علی (۱۳۸۵). میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز. فصلنامه کتاب، ۱۷ (۴)، ۱۸۷-۲۰۴.
- مرادی مقدم، حسین (۱۳۸۴). میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز و علوم پزشکی اهواز. فصلنامه کتاب، ۱۶ (۱)، ۱۴۵-۱۵۸.
- موسوی شوشتری، مژگان (۱۳۸۲). بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران. فصلنامه اطلاع‌رسانی، ۱۸ (۳ و ۴)، ۸۴-۹۳.
- منصوریان، یزدان (۱۳۷۹). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی رایانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی، مشهد.
- مهدی‌زاده قلعه جوق، لیدا (۱۳۸۳). میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی تبریز. فصلنامه کتاب، ۱۵ (۱)، ۱۲۳-۱۳۵.
- مهرداد، جعفر و محمدعلی جهانیان (۱۳۸۳). میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی صنعت نفت تهران. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۷ (۲)، ۹۵-۱۰۰.
- واگان، لیون (۱۳۸۴). روش‌های آماری برای متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی: رویکرد کاربردی و ساده برای درک استفاده و تفسیر علم آمار. ترجمه محمدرضا قانع، کیوان کوشا. ویراستار حمیدرضا حسن آبادی. تهران: چاپار.
- Corcoran, M. (2001). But enough about me, what about the users. *Online*, 25 (6), 90.
- The University of Western University (2005). *2005 Survey – An overview*. Retrieved February 2, 2008, from The University of Western University Web site: http://www.library.uwa.edu.au/about_the_uwa_library/feedback_and_surveys/2005_survey
- MONASH University Library (2007). *Library users survey 2007*. Retrieved February 2, 2008, from MONASH University Library Web site: <http://www.lib.monash.edu.au/reports/survey-customer/2007/>