

بررسی میزان رضایت پژوهشگران پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی از خدمات اطلاع‌رسانی این پژوهشکده

فاطمه تصویری قمصری

رئیس اداره کتابخانه و مرکز اسناد پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی؛ ftasvirii@eri.ac.ir

تاریخ دریافت: ۸۸/۶/۱۸ تاریخ تصویب: ۸۸/۱۰/۱۹

چکیده

هدف: مطالعه میزان رضایت‌مندی پژوهشگران از خدمات اداره‌های کتابخانه و شبکه پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی.

روش: در این پژوهش از روش پیمایشی استفاده شد و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بوده است.

یافته‌ها: پژوهش نشان می‌دهد که ۷۳/۸ درصد پژوهشگران حداقل یک بار در ماه از خدمات کتابخانه استفاده می‌کنند. آنها از ساعت کار کتابخانه، پاسخگویی تلفنی و تجهیزات سالن مطالعه نسبتاً راضی هستند، اما از عدم رعایت سکوت در سالن مطالعه کتابخانه ناراضی‌اند. به‌طورکلی، میزان رضایت از منابع اطلاعاتی در سطح نسبتاً پایینی است. بیشترین نارضایتی به کمبود نشریات لاتین با ۴۱/۸ درصد، کتاب‌های فارسی با ۳۹/۳ درصد و نشریات فارسی با ۳۲ درصد مربوط می‌شود. ۵۴/۱ درصد پاسخگویان از عدم برپایی نمایشگاه‌های داخلی در کتابخانه ناراضی هستند. میزان رضایت پاسخگویان از تاثیر نرم‌افزار کتابخانه در جستجوی اطلاعات بیش از رضایت از تاثیر برگه‌دان است. در بین خدمات ارائه شده توسط ادراهی شبکه، بیشترین میزان رضایت (۳۳/۶ درصد) به امکانات شبکه داخلی و کمترین رضایت (۴۶/۸ درصد) به تعمیر تجهیزات رایانه‌ای و پاسخگویی به مشکلات رایانه‌ای همکاران اختصاص دارد. تقریباً تمام پاسخگویان از شبکه اینترنت استفاده می‌کنند و فراوانی پاسخگویانی که چند بار در روز از اینترنت استفاده می‌کنند با ۶۱/۵ درصد بیش از سایر کاربران است. از بین خدمات اینترنت، پژوهشگران از پست الکترونیکی و وب استفاده می‌کنند. ۵۵/۴ درصد آنان سرعت کم اینترنت را مهمترین عامل در عدم استفاده مطلوب از این شبکه عنوان کرده‌اند.

واژه‌های کلیدی: خدمات کتابخانه، خدمات شبکه، خدمات اطلاع‌رسانی، پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی

مقدمه

یکی از هدف‌های محوری مراکز اطلاع‌رسانی، تلاش برای جلب رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مختلف است و بخش مهمی از فعالیت‌ها اعم از خدمات، دستاوردها و مجموعه عملکردها در جهت رسیدن به این هدف متمرکز شده‌اند. از این‌رو، اهمیت دادن به دیدگاه‌های استفاده‌کنندگان رکن مهم هر نظام اطلاع‌رسانی موفق است (یزدانفر، ۱۳۷۶). گلدهور^۱ بررسی استفاده‌کنندگان را با ارزش‌تر از سایر بررسی‌ها می‌داند و معتقد است بررسی نظرات و دیدگاه استفاده‌کنندگان، باعث ایجاد معیارهایی در زمینه نوع خدمات واقعاً دریافت شده آنها می‌شود. به دلیل اهمیت این معیارها، کتابخانه‌ها باید هر چند سال یک‌بار به چنین بررسی‌هایی بپردازند (گلدهور، ۱۹۶۸).

بررسی نگرش و میزان رضایت استفاده‌کنندگان از منابع و خدمات مراکز اطلاع‌رسانی، ابزار ارزشمندی برای تداوم یا تحول در چگونگی ارائه خدمات است. این بررسی‌ها علاوه بر روشن ساختن موانع دستیابی مراجعان به منابع مورد جستجو، نشان‌دهنده میزان کارایی این مراکز نیز هست (کاشانی‌زاده، ۱۳۸۰). امروزه، یکی از خدمات مراکز اطلاع‌رسانی، امکان استفاده از خدمات فناوری الکترونیکی اطلاعات به‌ویژه اینترنت می‌باشد. با توجه به تأثیر انکارناپذیر شبکه اینترنت در دستیابی به اطلاعات و گسترش روند تحقیقات، و با عنایت به اینکه یکی از اساسی‌ترین معیارهای ارزیابی سودمندی یک تکنولوژی، استفاده از آن می‌باشد (آلن، ۱۹۹۷)، در این پژوهش سعی شده است تا علاوه بر میزان رضایت‌مندی پژوهشگران نسبت به خدمات اطلاعاتی، وضعیت استفاده از شبکه اینترنت به‌عنوان یکی از محمل‌های اطلاعاتی نیز بررسی شود. تحقیق در این زمینه به مدیران کمک می‌کند تا درک بهتری از نیازها و مشکلات استفاده‌کنندگان داشته باشند و با این آگاهی، بتوانند خدمات مناسب و مفیدتری را به آنان ارائه نمایند. همچنین، مدیران مجموعه را در سیاستگذاری‌های آینده در مورد نوع منابع مورد نیاز پژوهشگران و ارائه خدمات کاربردی و مفیدتر با بهره‌گیری از این منابع یاری می‌کند

بیان مسئله

رشد تفکر مشتری‌مداری^۲ در دهه ۱۹۷۰، استفاده‌کنندگان کالا و خدمات را به مشاهده نقادانه‌تر کیفیت خدماتی که دریافت می‌کنند سوق داد (موسوی، ۱۳۸۲). لذا دقت در ارائه خدمات مفید و باکیفیت از اهداف مراکز اطلاع‌رسانی به‌شمار می‌رود. یکی از راه‌های سنجش کیفیت خدمات مراکز اطلاع‌رسانی، بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از این خدمات است. بررسی میزان رضایت مراجعان و استفاده‌کننده‌گان از خدمات ارائه شده، می‌تواند معیار مناسبی برای ارزیابی نظام اطلاع‌رسانی باشد و در نهایت به تغییر روش‌های موجود، به‌کارگیری روش‌های جدید اطلاع‌رسانی و بهره‌گیری هرچه بیشتر مراجعان منجر شود (صیامیان، ۱۳۷۸).

بدون شک، یکی از بزرگ‌ترین و مهم‌ترین تحولات فناوری عصر حاضر، پدیده شاهراه بزرگ اطلاعاتی است که آن را اینترنت می‌نامند. استفاده از این ابزار جهانی با قابلیت‌هایش آنقدر گسترده و مهم است که یادگیری و کاربرد آن برای هر محقق و دانش‌پژوهی امری ناگزیر شده است (خداجوی، ۱۳۸۴). با توجه به اینکه استفاده از شبکه اینترنت با سرعت بسیار خوبی در بیشتر مراکز و مؤسسات علمی و پژوهشی کشور فراهم شده و شمار کاربران آن در حال افزایش است، بررسی میزان کمی و کیفی استفاده و کاربرد آن در انجام فعالیت‌های پژوهشی ضرورت دارد.

همچنین، نظر به نقش مهمی که اینترنت در امر دستیابی به اطلاعات روزآمد و ارتباط مؤثر و سریع میان دانشمندان و صاحب‌نظران حوزه‌های مختلف علوم ایفا می‌کند، ضرورت شناخت بیشتر نسبت به توانایی‌های این شبکه و مشکلات کاربران در استفاده از این ابزار، امری ضروری به نظر می‌رسد. طبق قانون موز (ویسمان، ۱۳۷۳) زمانی که مشکلات کسب اطلاعات، بیش از مشکلاتی باشد که از عدم دسترسی به اطلاعات ناشی می‌شود، فرد ترجیح می‌دهد که از نظام بازیابی اطلاعات استفاده نکند. بنابراین، برای استفاده کاربران از این شبکه لازم است مشکلات کاربران در استفاده از خدمات اینترنت شناسایی شود. با توجه به

مطالب ذکر شده، ضرورت انجام تحقیقی در مورد بررسی میزان رضایت‌مندی پژوهشگران نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی و میزان استفاده پژوهشگران از اینترنت به‌عنوان مهم‌ترین ابزار شبکه اطلاع‌رسانی و بررسی موانع و مشکلات کاربران در استفاده از خدمات این شبکه جهانی در پژوهشکده مهندسی کاملاً محسوس بود. نتایج این بررسی به مدیران مجموعه کمک می‌کند تا با شناخت صحیح خواسته‌های پژوهشگران، به گسترش منابع و ارائه خدمات مفیدتر اهتمام ورزند.

پرسش‌های پژوهش

پرسش‌هایی که پژوهش حاضر درصدد پاسخگویی به آنهاست عبارتند از:

- ۱- میزان رضایت پژوهشگران از منابع اطلاعاتی و خدمات کتابخانه در چه حد است؟
- ۲- مراجعان تا چه حد از تجهیزات و امکانات کتابخانه راضی هستند؟
- ۳- میزان رضایت‌مندی از کتابداران در چه حد است؟
- ۴- میزان رضایت از نرم‌افزار کتابخانه و برگه‌دان در راهنمایی مراجعان به چه میزان است؟
- ۵- میزان رضایت پژوهشگران از خدمات اداره شبکه در چه حد است؟
- ۶- میزان استفاده پژوهشگران از اینترنت چگونه است؟
- ۷- پژوهشگران بیشتر از کدامیک از خدمات اینترنت استفاده می‌کنند؟
- ۸- مشکلات پژوهشگران در استفاده از اینترنت چیست؟

اهداف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش، بررسی نگرش پژوهشگران نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی پژوهشکده می‌باشد. تعیین رضایت از خدمات، منابع اطلاعاتی، تجهیزات و کارکنان کتابخانه، رضایت از امکانات موجود در اداره شبکه، میزان استفاده از اینترنت و بررسی مشکلات پژوهشگران در استفاده از این فناوری از

اهداف دیگر این پژوهش به شمار می‌رود.

روش و جامعه پژوهش

روش پژوهش پیمایشی و از نوع توصیفی-تحلیلی است. جامعه پژوهش، ۱۵۲ پژوهشگر شاغل در پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی می‌باشند. به دلیل محدودیت جامعه آماری روش نمونه‌گیری خاصی اعمال نشد. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۱۵ پرسش استفاده و در تنظیم پرسشنامه از مقیاس اندازه‌گیری لیکرت استفاده شد. از ۱۵۲ پرسشنامه توزیع شده، تعداد ۱۲۲ پرسشنامه تکمیل و عودت داده شد. متأسفانه، علی‌رغم پیگیری‌های فراوان هیچ پاسخی از سایر پژوهشگران دریافت نشد. اطلاعات گردآوری شده با استفاده از نرم‌افزار اس.پی.اس.اس^۳ تجزیه و تحلیل و نمودارها به کمک نرم‌افزار اکسل^۴ ترسیم گردید.

پیشینه پژوهش در داخل و خارج از کشور

در زمینه بررسی میزان رضایت‌مندی از خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، تحقیقات زیادی داخل و خارج از کشور صورت گرفته است که به برخی از آنها اشاره می‌شود.

فیضی (۱۳۷۶)، به بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر پرداخت. نتایج این تحقیق نشان داد که ۵۶/۱ درصد از جامعه استفاده‌کننده از خدمات مرجع در کتابخانه‌های مورد بررسی راضی یا بسیار راضی بوده‌اند و در این میان استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی امیرکبیر بالاترین میزان رضایت‌مندی را به خود اختصاص داده‌اند.

اخوتی (۱۳۷۷)، در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود به بررسی استفاده از شبکه اینترنت توسط اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، تهران، و شهید بهشتی پرداخته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که حدود یک پنجم

(۲۰/۷ درصد) افراد از شبکه اینترنت استفاده می‌کردند. استفاده‌کنندگان از شبکه اینترنت بیشتر برای انجام کارهای پژوهشی (۸۸/۲ درصد) و سپس برقراری ارتباط با همکاران خود در خارج از کشور (۶۶/۷ درصد) از این شبکه استفاده کرده‌اند. مهم‌ترین عامل مؤثر در استفاده نکردن از اینترنت، نبود دسترسی آسان و وجود اشکال فنی در خطوط مخابراتی بیان شده است.

کاشانی‌زاده (۱۳۸۰)، به بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوزستان پرداخت. نتایج نشان داد که مجلات و روزنامه‌ها بالاترین میزان رضایت‌مندی (۳۵ درصد) را به خود اختصاص داده‌اند. روزآمد بودن کتاب‌ها رضایت نسبی مراجعان (۶۳/۲ درصد) را جلب کرده است. پاسخگویان در استفاده از میکروفرم‌ها، صفحات فشرده و مواد سمعی و بصری اظهار نارضایتی کرده‌اند.

مرادی مقدم (۱۳۸۴)، در بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز، دریافت که میان رضایت مراجعان کتابخانه‌های مرکزی دو دانشگاه تفاوتی وجود ندارد. همچنین، میان رشته تحصیلی و میزان رضایت مراجعان کتابخانه، رابطه معنی‌داری مشاهده نشد. خدماتی که در بخش امانت بیشترین میزان رضایت مراجعان را به‌همراه داشته است به‌ترتیب اولویت عبارتند از استفاده از نظام مخزن باز در کتابخانه، ساعات کار کتابخانه، اخلاق و رفتار کتابداران. در بخش نشریات، مراجعان از خدمات تکثیر و فتوکپی و غنی نبودن نشریات موجود در بخش نشریات ناراضی بودند.

خوشرو (۱۳۸۵) در پژوهشی به بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان پرداخت. یافته‌های پژوهش وی نشان داد که برخورد و رفتار مناسب کتابدار، بیشترین رضایت استفاده‌کنندگان و کمبود منابع کتابخانه، بیشترین میزان نارضایتی استفاده‌کنندگان را به‌همراه داشته است. مرادمند و امیری (۱۳۸۶)، میزان رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز را با هدف کشف نقاط قوت و ضعف موجود بررسی

نمودند. طبق نتایج به دست آمده، در کل ۶۶/۳٪ مراجعین از خدمات کتابخانه راضی بوده‌اند. بیشترین میزان رضایت از خدمات اینترنتی کتابخانه و بانک اطلاعاتی نمایه (۹۰/۷٪)، مدت زمان ارائه خدمات (۸۶/۷٪) و تعداد کتب امانتی (۸۲٪) بوده است. بیشترین میزان نارضایتی از وضعیت سالن مطالعه (۵۲/۸٪)، رفتار کتابداران (۳۱٪) و صرف زمان برای دریافت خدمات در کتابخانه (۲۸٪) بوده است.

رئیس (۱۳۸۶)، در پژوهشی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران را بررسی کرد. نتایج تحقیق وی نشان داد که منابع موجود در کتابخانه مرکزی جوابگوی نیازهای اطلاعاتی مراجعان نیست و به‌روز نبودن این منابع بیش از تعداد آنها موجب نارضایتی افراد مورد پژوهش می‌باشد.

از پژوهش‌های انجام شده در خارج از کشور می‌توان به پژوهش‌های ذیل اشاره کرد:

ردی^۵ و همکاران او (۱۹۹۳)، به بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از نشریات موجود در کتابخانه دانشگاه حیدرآباد هند پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که اکثر استادان از موجودی نشریات کتابخانه ناراضی هستند؛ به طوری که ۹۰ درصد آنها برای تأمین نیازهای اطلاعاتی خود به سایر کتابخانه‌ها مراجعه می‌کنند.

سعید رضایی شریف‌آبادی (۱۹۹۶)، در پایان‌نامه دکترای خود میزان تأثیرگذاری اینترنت بر فعالیت‌های پژوهشی و الگوهای اطلاع‌یابی و رفتارهای ارتباطی روانشناسان را مورد مطالعه قرار داده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که روانشناسان دانشگاهی به‌طور گسترده از شبکه اینترنت برای فعالیت‌های روزانه خود استفاده می‌کنند. آنها بر این باورند که اینترنت بر مراحل پژوهش آنها تأثیر مثبت گذاشته است.

موسلی^۶ (۱۹۹۷)، پژوهشی در زمینه بررسی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی دانشجویان دانشگاه تگزاس انجام داد. یافته‌ها نشان داد که آموزش دانشجویان به

منظور آشنایی با شیوه‌های استفاده از منابع کتابخانه، می‌تواند به افزایش سطح رضایت‌مندی آنها کمک کند.

بوچ^۷ (۱۹۹۷)، در مطالعه‌ای درباره رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مونستر^۸ به این نتیجه رسید که ۶۲ درصد از استفاده‌کنندگان خواهان افزایش ساعات کار کتابخانه بودند. همچنین بیشترین درصد رضایت به‌ترتیب به مفید و کمک‌دهنده بودن کارکنان کتابخانه، باز بودن نظام مخزن کتابخانه، و امانت‌نشریات ادواری اختصاص داشت.

بلین و ریزی^۹ (۲۰۰۱)، طی بررسی‌هایی انجام داده به این نتیجه رسیدند که میزان رضایت مراجعان به کتابخانه با عواملی همچون کیفیت و کفایت مجموعه، لیاقت و شایستگی کارکنان، سهولت استفاده از فهرست‌ها و پایانه‌های رایانه‌ای، ارتباط مستقیم، و با عواملی همچون پایانه‌های اینترنتی، بانک‌های اطلاعاتی روی سی‌دی‌رام‌ها و همچنین با تعداد نسخه‌های تکراری کتب، ارتباط کم‌تری دارد. ولی به نظر می‌رسد که این ادعا چندان صحیح نباشد؛ چون شبکه اینترنت و بانک‌های اطلاعاتی از عوامل اصلی جوابگویی به نیازهای اطلاعاتی مراجعان می‌باشند.

هنسون^{۱۰} (۲۰۰۵)، در بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه دانشگاه گاورنر^{۱۱} پرداخت. یافته‌های وی نشان داد که ۸۳ درصد از پاسخگویان از خدمات کتابخانه رضایت دارند. بیشترین رضایت‌مندی (۴۵ درصد) به کتابداران و بیشترین نارضایتی (۱۳ درصد) به کتاب‌ها اختصاص داشت. ۹/۹۳ درصد از پاسخگویان وجود کتابخانه را مهم تلقی کرده‌اند.

دانشگاه لینگنان^{۱۲} (۲۰۰۸)، میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات این کتابخانه را مورد بررسی قرار داد. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که ۷۳ درصد پاسخگویان خدمات مرجع کتابخانه را مفید دانسته‌اند. بیشترین میزان رضایت‌مندی به روزنامه (۷۸ درصد) و پس از آن به کتاب‌های لاتین (۶۴ درصد) و بیشترین میزان نارضایتی به میکروفیلم‌ها (۱۵ درصد) اختصاص داشت.

یافته‌های پژوهش

در این بخش، یافته‌های استخراج شده از پرسشنامه‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد. جدول ۱، میزان استفاده پاسخگویان از خدمات کتابخانه را نشان می‌دهد. اطلاعات این جدول نشانگر آن است که فراوانی پاسخگوییانی که یک بار در ماه از خدمات کتابخانه استفاده می‌کنند با ۲۶/۲ درصد، بیش از سایر پاسخگویان است. به‌طور کلی، فراوانی پاسخگوییانی که حداقل یک بار در ماه از خدمات کتابخانه استفاده می‌کنند با ۷۳/۸ درصد بیش از سایرین است.

جدول ۱: توزیع فراوانی پژوهشگران برحسب میزان استفاده از خدمات کتابخانه

میزان استفاده	تعداد	درصد
روزانه	۴	۳/۳
هفته‌ای دو بار	۱۹	۱۵/۶
هفته‌ای یکبار	۷	۵/۷
دو هفته یکبار	۲۸	۲۳
یک بار در ماه	۳۲	۲۶/۲
کمتر از یکبار در ماه	۲۹	۲۳/۸
استفاده نمی‌کنم	۱	۰/۸
بی پاسخ	۲	۱/۶
جمع	۱۲۲	۱۰۰

رضایت‌مندی پاسخگویان از ساعات کار کتابخانه، پاسخگویی تلفنی به مراجعان، تجهیزات و سکوت سالن مطالعه در جدول ۲ مشاهده می‌شود. همانطور که مشاهده می‌شود، ۴۶/۷ درصد پاسخگویان از ساعات کار کتابخانه کاملاً راضی‌اند، حال آنکه تنها ۱۴/۸ درصد پاسخگویان از ساعات کار کتابخانه کاملاً ناراضی هستند. در مورد پاسخگویی تلفنی به مراجعان، ۵۹/۹ درصد پاسخگویان میزان رضایت خود را زیاد و خیلی زیاد اعلام کرده‌اند و ۱۴/۸ درصد گزینه کم و خیلی کم را انتخاب کرده‌اند. ۴۸/۴ درصد پاسخگویان از امکانات و تجهیزات سالن مطالعه کاملاً راضی‌اند و تنها در ۱۳/۹ درصد پاسخگویان میزان رضایت‌مندی کم و خیلی کم عنوان شده است. اما در مورد سکوت سالن مطالعه، میزان رضایت مراجعان بسیار پایین است، به‌طوری‌که ۵۷/۴ درصد پاسخگویان از عدم رعایت

سکوت در سالن مطالعه کاملاً ناراضی هستند و تنها ۱۹/۶ درصد پاسخگویان از این وضعیت اظهار رضایت کرده‌اند.

میزان رضایت پاسخگویان از منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه در جدول ۲ مشاهده می‌شود. بررسی این جدول نشان می‌دهد که در خصوص رضایت از کتاب‌های فارسی و نشریات فارسی و لاتین، درصد پاسخگوییانی که میزان رضایت خود را کم یا خیلی کم عنوان کرده‌اند، به ترتیب با ۳۹/۳ درصد، ۳۲ درصد و ۴۱/۸ درصد، به مراتب بیش از پاسخگوییانی است که از این منابع اطلاعاتی کاملاً راضی‌اند. بیشتر پاسخگویان (۵۵/۷ درصد) در مورد رضایت از کتاب‌های لاتین، گزینه متوسط را انتخاب کرده‌اند. تعداد زیادی از پاسخگویان در مورد رضایت از فیلم‌های آموزشی، لوح‌های فشرده آموزشی، بانک‌های اطلاعاتی، استانداردها، پروانه ثبت اختراعات و مقالات پاسخی نداده‌اند و نمی‌توان وضعیت رضایت یا عدم رضایت‌مندی آنان از این منابع اطلاعاتی را به‌طور مشخص بیان نمود.

جدول ۲: میزان رضایت‌مندی از تجهیزات و انواع خدمات کتابخانه

سکوت سالن مطالعه		تجهیزات سالن مطالعه		پاسخگویی تلفنی		ساعات کار کتابخانه		میزان رضایت‌مندی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۹/۸	۱۸	۱۴/۸	۱۸	۱۹/۷	۲۴	۱۱/۵	۱۴	خیلی زیاد
۹/۸	۵۲	۳۳/۶	۴۱	۴۰/۲	۴۹	۳۵/۲	۴۳	زیاد
۱۷/۲	۲۱	۲۸/۷	۳۵	۱۸	۲۲	۳۲/۸	۴۰	متوسط
۴۲/۶	۱۲	۵/۷	۷	۶/۶	۸	۷/۴	۹	کم
۱۴/۸	۱۲	۸/۲	۱۰	۸/۲	۱۰	۷/۴	۹	خیلی کم
۵/۷	۷	۹	۱۱	۷/۴	۹	۵/۷	۷	بی‌پاسخ
۱۰۰	۱۲۲	۱۰۰	۱۲۲	۱۰۰	۱۲۲	۱۰۰	۱۲۲	جمع کل

جدول ۳: میزان رضایت از انواع منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه

نشریات لاتین		نشریات فارسی		کتابهای لاتین		کتابهای فارسی		میزان رضایت مندی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
-	-	-	-	-	-	-	-	خیلی زیاد
۲/۵	۳	۲۰/۵	۲۵	۱۸	۲۲	۱۰/۷	۱۳	زیاد
۳۲	۳۹	۳۲/۸	۴۰	۵۵/۷	۶۸	۳۴/۴	۴۲	متوسط
۲۲/۱	۲۷	۱۶/۴	۲۰	۵/۷	۷	۱۷/۲	۲۱	کم
۱۹/۷	۲۴	۱۵/۶	۱۹	۷/۴	۹	۲۲/۱	۲۷	خیلی کم
۲۳/۷	۲۹	۱۴/۷	۱۸	۱۳/۱	۱۶	۱۵/۶	۱۹	بدون جواب
۱۰۰	۱۲۲	۱۰۰	۱۲۲	۱۰۰	۱۲۲	۱۰۰	۱۲۲	جمع کل

جدول ۴ میزان رضایت پاسخگویان از تهیه منابع اطلاعاتی و روزآمد نمودن آن، سازماندهی منابع و ارائه تازه‌های کتابخانه را نشان می‌دهد. تعداد زیادی از پاسخگویان به این سوال پاسخ نداده‌اند، لذا نمی‌توان به طور دقیق وضعیت رضایت یا نارضایتی پاسخگویان را مشخص نمود. اما با استناد به پاسخ‌های دریافتی، می‌توان اظهار داشت بیشتر پاسخگویان میزان رضایت از این خدمات را کم و خیلی کم عنوان کرده‌اند. این نارضایتی در روزآمد بودن منابع با ۳۶ درصد بیشترین و در ارائه تازه‌های کتابخانه با ۲۵/۴ درصد کمترین مقدار را به خود اختصاص داده است.

جدول ۴: میزان رضایت از خدمات کتابخانه

ارائه تازه‌های کتابخانه		سازماندهی منابع		روزآمد بودن منابع		تهیه منابع		میزان رضایت مندی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۴/۱	۵	۴/۹	۶	-	-	۳/۳	۴	خیلی زیاد
۲۱/۳	۲۶	۱۶/۴	۲۰	۱۳/۹	۱۷	۱۷/۲	۲۱	زیاد
۳۱/۱	۳۸	۲۶/۲	۳۲	۳۰/۳	۳۷	۲۷/۹	۳۴	متوسط
۱۳/۱	۱۶	۱۸/۹	۲۳	۲۲/۱	۲۷	۱۸/۹	۲۳	کم
۱۲/۳	۱۵	۱۰/۷	۱۳	۱۳/۹	۱۷	۱۱/۵	۱۴	خیلی کم
۱۸	۲۲	۲۳	۲۸	۱۹/۷	۲۴	۲۱/۳	۲۶	بدون جواب
۱۰۰	۱۲۲	۱۰۰	۱۲۲	۱۰۰	۱۲۲	۱۰۰	۱۲۲	جمع کل

اطلاعات جدول ۵ نشان می‌دهد که در میان خدماتی که به نوعی به کتابداران و رفتار آنها مربوط می‌شود، معرفی منابع توسط کتابداران با ۳۳/۶ درصد و کمک کتابداران در یافتن منابع با ۳۰/۳ درصد، بیشترین میزان نارضایتی را به خود اختصاص داده است. یافته‌ها نشان داد که ۶۳/۹ درصد مراجعان از رفتار کتابداران کاملاً راضی هستند. تنها ۱۳/۱ درصد پاسخگویان رضایت خود را از تعداد کتابداران کم و خیلی کم عنوان کرده و ۵۱/۶ درصد آنان تعداد کتابداران را کافی می‌دانند.

جدول ۵: میزان رضایت‌مندی از کتابداران

کمک در یافتن منابع		معرفی منابع		رفتار کتابداران		تعداد کتابداران		میزان رضایت‌مندی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱۳/۱	۱۶	۹	۱۱	۲۵/۴	۳۱	۸/۲	۱۰	خیلی زیاد
۲۷/۹	۳۴	۲۸/۷	۳۵	۳۸/۵	۴۷	۴۳/۴	۵۳	زیاد
۲۰/۵	۲۵	۱۹/۷	۲۴	۱۸/۹	۲۳	۲۶/۲	۳۲	متوسط
۱۷/۲	۲۱	۲۲/۱	۲۷	۴/۹	۶	۷/۴	۹	کم
۱۳/۱	۱۶	۱۱/۵	۱۴	۶/۶	۸	۵/۷	۷	خیلی کم
۸/۲	۱۰	۹	۱۱	۵/۷	۷	۹	۱۱	بی پاسخ
۱۰۰	۱۲۲	۱۰۰	۱۲۲	۱۰۰	۱۲۲	۱۰۰	۱۲۲	جمع کل

بر اساس اطلاعات مندرج در جدول ۶، تعداد پاسخگویانی که تأثیر برگه‌دان را در جستجوی اطلاعات کم و خیلی کم عنوان کرده‌اند، با ۴۳/۵ درصد بیش از پاسخگویانی است که تأثیر استفاده از نرم‌افزار کتابخانه‌ای را کم و خیلی کم دانسته‌اند. تنها ۲۳ درصد پاسخگویان تأثیر نرم‌افزار نوسا را در راهنمایی مراجعان جهت دستیابی به منابع بی‌تأثیر خوانده‌اند. لازم به توضیح است که متأسفانه تعدادی از پاسخگویان به این سوال پاسخ نداده‌اند که شاید بتوان علت را در عدم آشنایی این دسته از پاسخگویان با روش‌های جستجوی منابع دانست. آنان در هر بار مراجعه به کتابخانه از کمک کتابداران در جستجو و بازیابی منابع مورد نیازشان استفاده می‌کنند.

جدول ۶: میزان تأثیر برگه‌دان و رایانه در راهنمایی مراجعان

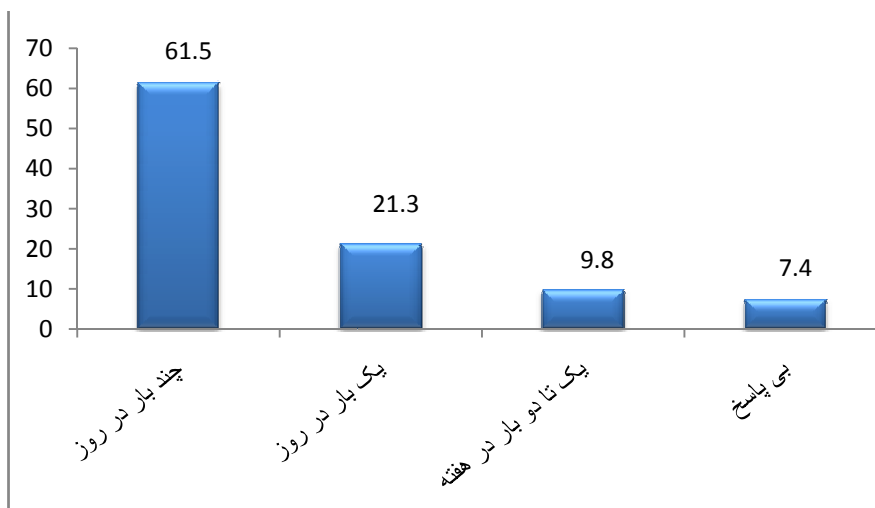
تأثیر رایانه		تأثیر برگه‌دان		رضایت مندی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۸/۲	۱۰	۰	۰	خیلی زیاد
۲۲/۱	۲۷	۱۵/۶	۱۹	زیاد
۲۵/۴	۳۱	۲۵/۴	۳۱	متوسط
۱۱/۵	۱۴	۱۹/۷	۲۴	کم
۱۱/۵	۱۴	۲۳/۸	۲۹	خیلی کم
۲۱/۳	۲۶	۱۵/۶	۱۹	بی پاسخ
۱۰۰	۱۲۲	۱۰۰	۱۲۲	جمع کل

میزان رضایت از خدمات ارائه شده توسط واحد شبکه رایانه در جدول ۷ مشاهده می‌شود. چنان‌که ملاحظه می‌شود در بین خدمات ارائه شده، بیشترین میزان رضایت (۳۳/۶ درصد) به شبکه محلی رایانه (داخلی) و بیشترین نارضایتی به تعمیر تجهیزات رایانه‌ای (۴۶/۸ درصد) و پاسخگویی مشکلات رایانه‌ای همکاران (۴۳/۴ - درصد) مربوط می‌شود. اطلاعات این جدول نشان می‌دهد که فراوانی پاسخگویی که میزان رضایت از پست الکترونیکی داخلی، تعمیر تجهیزات رایانه‌ای توسط همکاران این اداره و پاسخگویی به مشکلات رایانه‌ای همکاران را کم و خیلی کم اعلام کرده‌اند، بیش از پاسخگویی است که از این خدمات ابراز رضایت نموده‌اند.

جدول ۷: میزان رضایت مندی از خدمات واحد شبکه

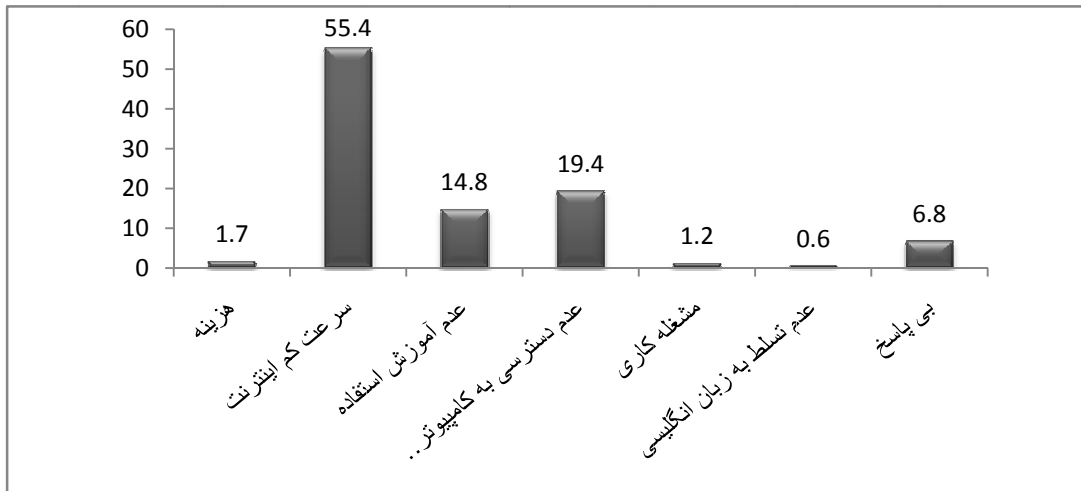
پاسخگویی به مشکلات		تعمیر تجهیزات رایانه‌ای		شبکه داخلی		پست الکترونیکی داخلی		میزان رضایت مندی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۴/۱	۵	۵/۷	۷	۵/۷	۷	۸/۲	۱۰	خیلی زیاد
۱۸/۹	۲۳	۱۳/۹	۱۷	۲۷/۹	۳۴	۱۵/۶	۱۹	زیاد
۲۰/۵	۲۵	۲۱/۳	۲۶	۳۵/۲	۴۳	۳۱/۱	۳۸	متوسط
۲۵/۴	۳۱	۱۸/۹	۲۳	۱۷/۲	۲۱	۱۵/۶	۱۹	کم
۱۸	۲۲	۲۷/۹	۳۴	۷/۴	۹	۱۴/۸	۱۸	خیلی کم
۱۳/۱	۱۶	۱۲/۳	۱۵	۶/۶	۸	۱۴/۸	۱۸	بی پاسخ
۱۰۰	۱۲۲	۱۰۰	۱۲۲	۱۰۰	۱۲۲	۱۰۰	۱۲۲	جمع کل

در مورد میزان استفاده از اینترنت، نمودار ۱ نشان می‌دهد که فراوانی پاسخگویانی که چند بار در روز از اینترنت استفاده می‌کنند، با ۶۱/۵ درصد بیش از سایر پاسخگویان است.



نمودار ۱: توزیع فراوانی پژوهشگران برحسب میزان استفاده از اینترنت

جدول ۸، فراوانی پژوهشگران را برحسب نوع خدمات مورد استفاده نشان می‌دهد. چنان‌که مشاهده می‌شود بیشتر پاسخگویان از پست الکترونیکی و وب استفاده می‌کنند. تنها ۹/۸ درصد پاسخگویان از بین خدمات اینترنت تنها به استفاده از پست الکترونیکی بسنده کرده‌اند. لازم به توضیح است میزان استفاده از کنفرانس‌های علمی و پروتکل انتقال پرونده یا اف. تی. پی^{۱۳} در بین پاسخگویان بسیار پایین است.



نمودار ۲: توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب مشکلات استفاده از اینترنت

جدول ۸: خدمات اینترنت

درصد	تعداد	خدمات اینترنت
۹/۸	۱۲	پست الکترونیکی
۷۳/۸	۹۰	پست الکترونیکی و وب
۶/۶	۸	پست الکترونیکی، وب و کنفرانس‌ها
۰/۸	۱	پست الکترونیکی، وب و اف. تی. پی.
۹	۱۱	بی پاسخ
۱۰۰	۱۲۲	جمع

مشکلات پژوهشگران در استفاده از اینترنت در نمودار ۲ ملاحظه می‌شود. بر اساس اطلاعات این نمودار، به ترتیب سرعت کم اینترنت (۵۵/۴ درصد)، عدم دسترسی به کامپیوتر مستقل (۱۹/۴ درصد) و عدم آموزش استفاده از اینترنت (۱۴/۸ درصد) از مهمترین مشکلات پژوهشگران عنوان شده است. تعداد بسیار کمی از پاسخگویان به عدم تسلط به زبان انگلیسی، مشغله کاری و هزینه استفاده به عنوان مشکلات استفاده از اینترنت اشاره کرده‌اند.

نتیجه گیری

سوالات پژوهش بر میزان رضایت استفاده‌کنندگان از منابع اطلاعاتی و خدمات کتابخانه، تجهیزات و امکانات، رضایت از کتابداران، میزان تأثیر نرم‌افزار کتابخانه‌ای در راهنمایی مراجعان، میزان رضایت از خدمات اداره شبکه، میزان استفاده از اینترنت، خدمات اینترنت و مشکلات استفاده از این شبکه جهانی تأکید دارد. در این بخش بر اساس یافته‌های پژوهش به این سوالات پاسخ داده می‌شود:

۱- رضایت نسبی پاسخگویان از کتاب‌های لاتین موجود در کتابخانه با ۷/۷۳ درصد بیش از کتاب‌های فارسی با ۱/۴۵ درصد می‌باشد. هیچ‌یک از پژوهشگران از کتاب‌های فارسی و لاتین موجود در مجموعه کاملاً راضی نیستند. میزان رضایت نسبی پاسخگویان از نشریات فارسی با ۳/۵۳ درصد بیش از نشریات لاتین با ۵/۳۴ درصد می‌باشد. یافته‌های پژوهش ردی و همکاران (۱۹۹۳) و مرادی مقدم (۱۳۸۴) نیز نشان داد که اکثر پاسخگویان از موجودی نشریات ناراضی هستند. در مورد رضایت از نشریات فارسی و لاتین نیز هیچ‌یک از پاسخگویان گزینه خیلی زیاد را انتخاب نکرده‌اند. با توجه به اینکه اشتراک نشریات فارسی با هزینه کمی امکان‌پذیر است، لازم است نشریات فارسی مورد نیاز پژوهشگران از طریق نیازسنجی مشخص شده و با اشتراک این نشریات رضایت کامل پاسخگویان حاصل شود. بسیاری از پاسخگویان میزان رضایت خود را از فیلم‌های آموزشی، لوح‌های فشرده آموزشی، بانک‌های اطلاعاتی، استانداردها، پروانه ثبت اختراعات و مقالات مشخص نکرده‌اند و تعداد کسانی که از این خدمات ابراز رضایت کرده‌اند، بسیار اندک است. به نظر می‌رسد یکی از علل عدم پاسخ به این سوال، عدم اطلاع پژوهشگران از وجود این منابع در کتابخانه باشد. لذا ضروری است با معرفی خدمات کتابخانه در قالب سمینارهای داخلی و یا انتشار بروشورهای مختلف، پژوهشگران را از وجود منابع مختلف در کتابخانه آگاه نمود. یافته‌های پژوهش موسلی (۱۹۹۷) نیز نشان داد که آموزش

دانشجویان به منظور آشنایی با منابع کتابخانه و شیوه‌های استفاده از آنها می‌تواند به افزایش سطح رضایت‌مندی مراجعان کمک کند.

از میان انواع خدمات کتابخانه، بیشترین میزان رضایت به ارائه تازه‌های کتابخانه با ۲۵/۴ درصد و سازماندهی منابع با ۲۱/۳ درصد اختصاص دارد که البته این میزان رضایت بسیار پایین است. بهتر است در تازه‌های کتابخانه علاوه بر اطلاعات کتابشناختی جدیدترین منابع دریافتی، به معرفی اجمالی این منابع و ذکر فهرست مندرجات منابع نیز پرداخته شود. به نظر می‌رسد با فهرست‌نویسی و رده‌بندی تمام منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه، بتوان میزان رضایت پژوهشگران از این خدمات را افزایش داد. بیشترین میزان نارضایتی پاسخگویان به روزآمد بودن منابع (۳۶ درصد) مربوط می‌شود. رضایت این دسته از مراجعان تنها با افزایش بودجه و خرید منابع اطلاعاتی مورد نیاز پژوهشگران میسر می‌شود که لازم است مدیران مجموعه به این مسئله توجه نموده و در حد امکان، بودجه خرید منابع اطلاعاتی را افزایش دهند. یافته‌های پژوهش خوشرو (۱۳۸۵) و رئیسی (۱۳۸۶) نیز نشان داد جامعه مورد مطالعه آنها از روزآمد نبودن منابع نارضاضی هستند.

۲- پاسخگویان از ساعات کار کتابخانه، پاسخگویی تلفنی و تجهیزات سالن مطالعه نسبتاً راضی‌اند، اما بیشتر آنان (۵۷/۴ درصد) از عدم رعایت سکوت در کتابخانه نارضاضی هستند. از آنجایی که سالن مطالعه کتابخانه و مکانی که کارمندان تمام فعالیت روزانه خود را انجام می‌دهند مشترک است، این نارضایتی کاملاً طبیعی است. لازم است با تفکیک این دو محل نسبت به رفع این مشکل اقدام نمود.

۳- در میان خدماتی که به کتابداران و رفتار آنها اختصاص دارد، بیشترین نارضایتی به راهنمایی در معرفی منابع (۳۳/۶ درصد) و کمک در یافتن منابع اطلاعاتی (۳۰/۳ درصد) مربوط می‌شود. به نظر می‌رسد نبود کتابدار مرجع در قسمت امانت کتابخانه موجب این نارضایتی شده است. برخلاف یافته‌های این

پژوهش، نتایج پژوهش انجام شده در دانشگاه لینگنان (۲۰۰۸) نشان داد بیشتر پاسخگویان از خدمات مرجع کتابخانه رضایت داشته اند.

۴- در بررسی تأثیر نرم افزار کتابخانه و برگه دان در راهنمایی مراجعان، نتایج نشان داد که ۵۵/۷ درصد مراجعان از تأثیر نرم افزار کتابخانه ای در جستجوی منابع اطلاعاتی نسبتاً راضی هستند. البته ۲۳ درصد پاسخگویان از نرم افزار کتابخانه ای رضایت نداشتند و علت را در قطع بودن سیستم در اکثر مواقع، عدم وجود اطلاعات کتابشناختی تمام منابع در نرم افزار و ریزش کاذب عنوان کرده اند. ۲۱/۳ درصد پاسخگویان به این سوال پاسخی نداده اند که به نظر می رسد به علت عدم آشنایی این دسته از پاسخگویان با این نرم افزار و قابلیت های آن باشد. میزان رضایت از برگه دان ها در جستجوی اطلاعات تقریباً کم است و ۴۳/۵ درصد پاسخگویان برگه دان ها را در جستجوی اطلاعات بی تأثیر دانسته اند.

۵- از میان خدمات ارائه شده توسط واحد شبکه رایانه، امکانات شبکه داخلی با ۳۳/۶ درصد بیشترین رضایت مندی را به خود اختصاص داده است. بیشترین نارضایتی به تعمیر تجهیزات رایانه ای توسط همکاران شبکه با ۴۶/۸ درصد اختصاص دارد. به نظر می رسد با افزایش نیروی انسانی موجود در این اداره و آموزش کامپیوتر به کارکنان پژوهشکده، بتوان در جهت رفع این نارضایتی گام برداشت.

۶- تقریباً تمام پاسخگویان از شبکه اینترنت استفاده می کنند. بیشتر آنان (۶۱/۵ درصد) اظهار داشته اند که به طور متوسط چند بار در روز از این شبکه استفاده می کنند و این به معنای آن است که آنها از این محمل اطلاعاتی در پیشبرد کارهای علمی و پژوهشی خود سود می برند. بنابراین، دسترسی به شبکه اینترنت باید برای تمام پژوهشگران ممکن و میسر شود. یافته های پژوهش رضایی (۱۹۹۹) و اخوتی (۱۳۷۷) نیز نشانگر استفاده از این شبکه جهانی است. لازم به توضیح است، بیشتر استفاده کنندگان در محل کار راحت تر و بهتر از منزل از شبکه اینترنت بهره برداری می کنند. به نظر می رسد تعداد قابل توجهی از آنان

به دلیل عوامل مختلفی مانند بالا بودن هزینه‌های اولیه استفاده از شبکه اینترنت، امکان دسترسی به این شبکه جهانی را در منزل نداشته باشند.

۷- تمام استفاده‌کنندگان از اینترنت از پست الکترونیکی به‌تنهایی یا همراه سایر خدمات اینترنت استفاده می‌کنند. ۸۱/۲ درصد پاسخگویان علاوه بر پست الکترونیکی از وب نیز استفاده می‌کنند. عمده‌ترین دلیل استفاده از پست الکترونیکی، برقراری ارتباط میان همکاران و محققان برای کسب اطلاعات به‌صورت غیررسمی و آسان می‌باشد. وب به‌عنوان ابزار چندرسانه‌ای و با دارا بودن ابزارهای مختلفی جهت انجام کارهای گوناگون در شبکه، امکان دستیابی سریع و آسان کاربران را به مجموعه بزرگی از اطلاعات و تصاویر فراهم می‌آورد. به این دلیل، بسیاری از پژوهشگران برای جستجوی اطلاعات مورد نیازشان از وب استفاده می‌کنند. میزان استفاده از سایر خدمات اینترنت مانند پروتکل انتقال پرونده و کنفرانس‌های علمی به دلیل مشکلات ارتباطی مانند پایین بودن سرعت انتقال و قطع ارتباط در حین کار بسیار اندک است.

۸- ۵۵/۴ درصد پاسخگویان سرعت کم اینترنت را عمده‌ترین مشکل در استفاده از اینترنت عنوان کرده‌اند. عدم دسترسی به کامپیوتر مستقل با ۱۹/۴ درصد و عدم آموزش استفاده از اینترنت با ۱۴/۸ درصد از دیگر مشکلات پژوهشگران به‌شمار می‌رود. تنها یکی از پاسخگویان عدم تسلط به زبان انگلیسی را از مشکلات استفاده از اینترنت عنوان کرده است. از آنجا که پایین بودن سرعت، مربوط به ضعف خطوط مخابراتی است، لازم است با تقویت خطوط مخابراتی و افزایش پهنای باند و ظرفیت انتقال در جهت رفع این مشکل اقدام شود. یافته‌های پژوهش اخوتی (۱۳۷۷) نیز نشان داد که وجود اشکال فنی در خطوط مخابراتی، مهمترین مشکل استفاده از اینترنت به‌شمار می‌رود.

پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش، به منظور رفع نقایص و کمبودهای مشاهده شده،

تقویت نقاط مثبت و بهبود هر چه بیشتر ارائه خدمات اطلاع رسانی پژوهشکده مهندسی، موارد ذیل به عنوان پیشنهاد ارائه می شود:

- ۱- رشد مستمر و منظم مجموعه و روزآمد بودن منابع از مواردی است که بیشترین نارضایتی را به خود اختصاص داده است. لازم است مسئولان با در نظر گرفتن فعالیت های پژوهشی و تحقیقاتی پژوهشکده، نسبت به خریداری منابع علمی جدید و رشد منظم و منطقی مجموعه اقدام کنند.
- ۲- از آنجایی که تهیه تمام منابع علمی مورد نیاز پژوهشگران برای هیچ مجموعه ای به تنهایی امکان پذیر نیست، لازم است امانت بین کتابخانه ای به عنوان یک عامل اساسی در تهیه منابع علمی مورد توجه قرار گیرد و سالانه بودجه ای قابل قبول برای آن در نظر گرفته شود.
- ۳- نظر به اهمیت بالای بانک های اطلاعاتی و استانداردها در رشته های فنی و مهندسی، لازم است این پژوهشکده نسبت به تهیه و به روز نمودن این منابع اطلاعاتی نیز اقدام نماید.
- ۴- بیشتر پاسخگویان از راهنمایی کتابداران در یافتن منابع اظهار نارضایتی کرده اند. به نظر می رسد استخدام کتابدار مرجع متخصص تأثیر به سزایی در رفع این مشکل داشته باشد.
- ۵- تعداد زیادی از پاسخگویان نسبت به وجود برخی از منابع اطلاعاتی نظیر میکروفیلم ها، استانداردها و بانک های اطلاعاتی موجود در کتابخانه اظهار بی اطلاعی کرده اند. از این رو، معرفی منابع اطلاعاتی موجود در قالب سمینارهای داخلی، کارگاه های آموزشی و انتشار راهنماهای موضوعی می تواند در راستای آگاهی استفاده کنندگان از این خدمات و منابع مفید باشد.
- ۶- نظرسنجی دقیق و مداوم از پژوهشگران در مورد نیازهای اطلاعاتی آنان صورت گیرد و از پیشنهادهای سودمند آنان استقبال شود.

- ۷- تعمیر تجهیزات رایانه‌ای توسط همکاران اداره شبکه یکی از موارد نارضایتی از این واحد است. به نظر می‌رسد با استخدام متخصص سخت‌افزار، بتوان در جهت کاهش این مشکل گام برداشت
- ۸- مهمترین مشکل در استفاده از اینترنت، سرعت پایین این شبکه عنوان شده است. لازم است با اتخاذ تدابیر لازم نسبت به رفع این مشکل اقدام کرد.

پی نوشت‌ها

- 1 . Goldhor
- 2 Patron-Oriented
- 3 .SPSS: Statistical Package for Social Sciences
- 4 .Excel
- 4 . Reddy & et al.
- 6 .Mosley
- 7 .Buch
- 8 .Monster
- 9 . Belline and Rizzi
- 10 . Henson
- 11 .Governers
- 12 . Lingnan library
- 13 . File Transfer Protocol

منابع

- اخوتی، مریم (۱۳۷۷). بررسی وضعیت استفاده از شبکه اینترنت توسط اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران.
- خداجوی، محمد (۱۳۸۴). استفاده اعضای هیأت علمی و پژوهشگران مؤسسات آموزش عالی جهاد کشاورزی تهران از اینترنت. فصلنامه کتاب. دوره شانزدهم. شماره اول.
- خوشرو، احمد (۱۳۸۵). بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان. فصلنامه کتاب. دوره هفدهم. شماره سوم.
- رئیمی، پوران؛ ابراهیمی، عزت (۱۳۸۶). میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده سال ۱۳۸۳. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی. دوره ۱۰، شماره ۳۷.
- صیامیان، حسن (۱۳۷۸). بررسی میزان علاقه‌مندی و استفاده دانشجویان از کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی مازندران (ساری). فصلنامه کتاب، زمستان: ۶۹-۷۴.
- فیضی، علیرضا (۱۳۷۶). تعیین میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، شریف و امیرکبیر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.
- کاشانی‌زاده، ایران (۱۳۸۰). بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد خوزستان. فصلنامه کتاب، دوره دوازدهم، شماره چهارم: ۵۸-۳۸.
- مردمند، علی و امیری، محمدرضا (۱۳۸۶). بررسی میزان رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز. فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات، دوره ۲۳: ۶۱-۸۰.
- مرادی مقدم، حسین (۱۳۸۴). میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز. فصلنامه کتاب. دوره شانزدهم. شماره اول.
- موسوی شوشتری، مژگان (۱۳۸۲). بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران. علوم اطلاع‌رسانی، بهار و تابستان: ۹۳-۸۴.
- ویسمان، هرمان (۱۳۷۳). سیستم‌ها و خدمات مراکز اطلاع‌رسانی / ترجمه جعفر مهرداد. شیراز: انتشارات نوید.

یزدانفر، سیمین (۱۳۷۶). بررسی رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی قزوین. *مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین*. سال اول، ش. ۴: ۶۴-۶۵.

References

- Allen, T. J. (1997). Managing the flow of technology transfer and the dissemination of technological information within the R & D organization. [S.L]: Gaines: 898.
- Belline and I. Rizzi. (2001). Iso 11620 stimedella. Target population indicator B.I.I.I. user satisfaction. *Bibliotec Oggi* 19(1): 52-68.
- Buch, H. (1997). User satisfaction study at the university and state library of Munster. *Bibliotheksdienst*, vol.31, no.1: 23
- Goldhor, Herbert (1968). Research methods in librarianship: measurement and evaluation/ university of Illinois graduate school of library science: P: 16.
- Hansen Shaw (2005). *Library User Satisfaction Survey 2005*. Powerpoint presented in Governors State University.
- Lingnan library. (2008). *User satisfaction survey in lingnan library*. available at http://www.library.ln.edu.kh/user_survey.
- Mosley, P.A. (1997). *Assessing the comfort impact and perceptual value of library tours*. *Research strategies*, vol. 15(4):261-270.
- Reddy, Y.N.; Uma, V.; Talpasai, G. (1993). *Assessment of faculty satisfaction with periodical collection*. *Lucknow- Librarian*. vol. 25(12):25-31.
- Rezaei Sharifabadi, Saeed. (1996). *Effects of the Internet on Research Activities, Information Seeking and Communication Behavior of Australian Academic Psychologists*. Library and Information Science. Ph.D. Thesis, Australia: The university of New South Wales

