نام مقاله: ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه و مراكز اطلاع‌رساني صنعت نفت تهران

نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)

شماره نشريه: 26 \_ شماره دوم، جلد 7

پديدآور: دكتر جعفر مهراد، محمدعلي جهانيان

چكيده

هدف اصلي اين پژوهش تعيين ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه و مراكز اطلاع‌رساني صنعت نفت تهران (شامل مركز اطلاع‌رساني شركت ملي نفت ايران، مركز اطلاع‌رساني شركت ملي صنايع پتروشيمي، كتابخانه پژوهشگاه صنعت نفت) مي‌باشد. روش پژوهش، پيمايشي از نوع توصيفي است و براي گردآوري اطلاعات از پرسشنامة محقق‌ساخته استفاده شده. جامعة مورد مطالعه شامل 6250 نفر عضو مراكز اطلاع‌رساني و كتابخانه مي‌باشند. براي تحليل داده‌ها از نرم‌افزار «اس‌پي‌اس‌اس»، براي جلوگيري از پراكندگي پاسخ‌هاي مختلف از توزيع فراواني، و به منظور سنجش عوامل موثر و معناداربودن ارتباط عوامل مختلف با رضايت مراجعان از آزمون دوجمله‌اي استفاده شده است و در آخر هم عوامل جانبي به‌منظور مشخص‌كردن نسبت رضايت مراجعان زن و مرد، نسبت رضايت مراجعان با مدارك مختلف، و نسبت رضايت مراجعان سه مركز موردمطالعه، مورد بررسي قرار گرفت. نتايج تحقيق نشان مي‌دهد كه ميزان رضايت از مراكز اطلاع‌رساني و كتابخانه در سطح خوبي (73درصد) قرار دارد و بيشترين رضايت (78درصد) به رفتار و توان كتابداران و كمترين رضايت (67درصد) از منابع بخش مرجع مي‌باشد.

كليدواژه‌ها: رضايتمندي، مراجعان، مراكز اطلاع‌‌رساني صنعت نفت

مقدمه

اطلاعات منبع حياتي براي پيشرفت، و نيروي اصلي حركت جامعه و كشورها است و كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني به عنوان گنجينة دانش بشري و اطلاعات از اهميت خاصي برخوردارند. آن كتابخانه و مركز اطلاع‌رساني موفق است كه بتواند نيازهاي مراجعان را بشناسد و در راستاي رفع نياز آن‌ها گام بردارد. مراكز اطلاع‌رساني بدون درنظرگرفتن نقش استفاده‌كننده نمي‌توانند به رسالت خود به نحو كامل بپردازند. از پنج قانون كتابداري كه رانگاناتان مطرح كرده، چهار قانون آن به نوعي به استفاده‌كنندگان برمي‌گردند (گروليه، 1371). بنابراين تأمين رضايت استفاده‌كنندگان از خدمات ارائه‌شده مي‌تواند معيار مناسبي براي ارزيابي ميزان موفقيت مراكز اطلاع‌رساني باشد. نظام اطلاع‌رساني همانند يك موجود زنده نيازمند مراقبت، توجه و فراهم‌نمودن شرايط رشد مي‌باشد. پس بايد كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني به عنوان عضو پوياي جامعه، مرتباً مورد مشاهده و ارزيابي قرار گيرند تا نقاط قوت و ضعف آن‌ها شناخته شوند و در راستاي ارائة خدمات مطلوب تلاش گردد. همان‌طور كه «لنكستر» (Lancaster:1997) معتقد است «هر سيستم براي بقا بايد مرتباً خود را مشاهده و ارزيابي كند و پيوسته در ارتقاي خود بكوشد». تلاش براي يافتن ديدگاه‌هاي مراجعان به كتابخانه مي‌تواند راهي براي ارزيابي و نهايتاً توسعة كتابخانه‌ها باشد.

در اين تحقيق، ميزان رضايت مراجعان از خدمات اطلاع‌رساني در كتابخانه‌هاي صنعت نفت تهران ـ مركز اطلاع‌رساني شركت ملي نفت ايران، مركز اطلاع‌رساني شركت ملي صنايع پتروشيمي، كتابخانة پژوهشگاه صنعت نفت ـ با نظرخواهي از مديران و استفاده‌كنندگان از طريق پرسشنامه، مورد بررسي قرار گرفته است.

تعريف عملياتي واژه‌ها

رضايت: ميزان استفاده از خدمات و منابع كتابخانه يا مركز اطلاع‌رساني كه بنا به پاسخ‌هاي داده‌شده به پرسشنامه، منجر به رفع نياز مراجعان گرديده، رضايت محسوب مي‌شود.

خدمات: منظور از خدمات در اين تحقيق، خدمات فني، رايانه‌اي، فيزيكي، رفاهي و خدمات كتابداران مي‌باشد.

مراجعان: كلية افرادي كه به نحوي عضو اين مراكز اطلاع‌رساني هستند و از خدمات آن‌ها استفاده مي‌كنند؛ اين افراد محققان، متخصصان، مديران، كاركنان و دانشجويان هستند.

مراكز اطلاع‌رساني و كتابخانه‌هاي صنعت نفت تهران: كتابخانه‌هاي تحت‌پوشش صنعت نفت تهران شامل مركز اطلاع‌رساني شركت نفت ايران، مركز اطلاع‌رساني شركت ملي صنايع پتروشيمي، و كتابخانة پژوهشگاه صنعت نفت هستند كه افزون بر بزرگي، از فعاليت بيشتري برخوردارند.

سؤال‌هاي اساسي پژوهش

سؤال‌هايي كه به عنوان محور جست‌و‌جو مدنظر هستند عبارت‌اند از:

1. ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از منابع بخش مرجع چقدر است؟

2. ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از خدمات فني مراكز چقدر است؟

3. رضايت مراجعان از مجموعه و روزآمدبودن منابع چقدر است؟

4. رضايت مراجعان از قوانين و مقررات حاكم بر مراكز چقدر است؟

5. استفاده‌كنندگان چقدر از امكانات فيزيكي و رفاهي كتابخانه راضي هستند؟

6. استفاده‌كنندگان چقدر از رفتار و توان كتابداران راضي هستند؟

7. مراجعان چقدر از خدمات رايانه‌اي در كتابخانه‌ها راضي هستند؟

روش پژوهش

روش تحقيق، پيمايشي و از نوع توصيفي است. سؤالات پرسشنامه بر اساس طيف ليكرت تنظيم شده و تعدادي سؤال باز و بسته نيز در پرسشنامه وجود داشته.

جامعه و نمونة پژوهش

الف) مركز اطلاع‌رساني شركت ملي نفت ايران با 1850 عضو؛

ب) مركز اطلاع‌رساني شركت ملي صنايع پتروشيمي با 3550 عضو؛

ج) كتابخانه پژوهشگاه صنعت نفت با 850 عضو؛

د) جمع كل جامعه 6250 نفر.

از جامعة 6250 نفري طبق جدول «كرجسي» و «مورگان» 362 نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. از مركز اطلاع‌رساني شركت ملي نفت ايران 107 نفر، از مركز اطلاع‌رساني پتروشيمي 206 نفر و از كتابخانة پژوهشگاه صنعت نفت 49 نفر پرسشنامه دريافت كردند.

روش گردآوري داده‌ها

362 پرسشنامه هم‌زمان در سه مركز اطلاع‌رساني از اواسط خرداد توزيع و در اواسط تيرماه جمع‌آوري گرديد. 321 پرسشنامه (بيش از 88 درصد) تكميل گرديد و برگشت داده شد.

تحليل داده‌ها

مندرجات جدول نشان مي‌دهد كه براي همة مؤلفه‌ها، رضايت مراجعان در حد زياد و خيلي زياد است. بيشترين رضايت از رفتار و توان كتابداران در مراكز اطلاع‌رساني، و كمترين رضايت از منابع بخش مرجع بوده است. ميزان رضايت در خدمات فني و قوانين و مقررات يكسان مي‌باشد. ميانگين رضايت مراجعان از هر يك از هفت مؤلفة سؤالات تحقيق، 65/3 است. به عبارت ديگر 73 درصد رضايت خود را از اين مؤلفه‌ها در حد زياد و خيلي زياد، و 27 درصد در حد كم و بسيار كم بيان داشتند.

مقايسة مؤلفه‌هاي سؤال‌هاي پژوهش

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| مؤلفه‌هاي سؤال‌هاي تحقيق | ميانگين | انحراف معيار | حداقل | حداكثر | تعداد | ترتيب |
| منابع مرجع | 34/3 | 55% | 50/1 | 83/4 | 288 | 6 |
| خدمات فني | 62/3 | 45% | 18/2 | 73/4 | 218 | 3 |
| روزآمدبودن منابع | 46/3 | 52% | 17/1 | 83/4 | 294 | 5 |
| قوانين و مقررات | 62/3 | 64% | 2 | 5 | 306 | 3 |
| امكانات فيزيكي و رفاهي | 72/3 | 53% | 2 | 5 | 296 | 2 |
| رفتار و توان كتابداران | 89/3 | 69% | 32/1 | 5 | 312 | 1 |
| خدمات رايانه‌اي | 61/3 | 76% | 75/1 | 5 | 169 | 4 |
| رضايت كلي | 65/3 | 36% | 80/2 | 59/4 | 102 |  |

آزمون دو جمله‌اي هر هفت مؤلفه بيانگر تفاوت معنادار در سطح 95 درصد در جهت برتري پاسخ‌هاي «زياد» و «خيلي زياد» در مقايسه با پاسخ‌هاي «كم» و «خيلي كم» است.

نتيجه‌گيري

به‌طوركلي مردان (با 65 درصد) اكثريت مراجعان به مراكز اطلاع‌رساني و كتابخانه‌ هستند و بيشترين مراجعه‌كنندگان به اين مراكز در مقطع كارشناسي (با 32درصد) مي‌باشند. ميزان رضايت از مراكز اطلاع‌رساني و كتابخانه در سطح خوبي (73 درصد) قرار دارد و بر همين اساس متغيرهايي مانند جنس، مدرك تحصيلي، و محل كار، بر ميزان رضايت از مراكز اطلاع‌رساني تأثير چنداني ندارند. بيشترين رضايت از رفتار و توان كتابداران (78درصد) و كمترين رضايت از منابع بخش مرجع (67 درصد) مي‌باشد.

با وجود ميزان رضايت خوبي كه استفاده‌كنندگان از خدمات مراكز اطلاع‌رساني صنعت نفت اظهار داشته‌اند، نارضايتي‌هايي نيز در ميان آنان ديده مي‌شود.

بيشترين نارضايتي‌هاي استفاده‌كنندگان از مراكز فوق، موارد زير مي‌باشند:

1. كمبود منابع بخش مرجع؛

2. نبودن پايگاه‌هاي اطلاعاتي مقالات فارسي و لاتين؛

3. ناكافي‌بودن پايگاه‌هاي اطلاعاتي سي‌دي‌هاي فارسي و لاتين؛

4. دردسترس‌نبودن اطلاعات به صورت الكترونيكي؛

5. كمبود نشريات ادواري و پاسخگونبودن به نياز مراجعان در مورد مقالات؛

6. نامناسب‌بودن ساعات پايان كار كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني؛

7. كمبود فضاي كتابخانه و نامناسب بودن آن؛

8 . نامناسب‌بودن وضعيت تكثير از منابع موردنياز مراجعان؛

9. كمبود رايانه و عدم آموزش مراجعان براي جستجوي منابع موردنياز.

پيشنهاد

1. با توجه به اين‌كه حدود 30 درصد مراجعان مراكز اطلاع‌رساني و كتابخانه‌هاي صنعت نفت تهران، ميزان رضايت خود را از بخش مرجع در حدكم و بسياركم بيان داشتند، منابع بخش مرجع روزآمدتر و غني‌تر شوند تا بهتر بتوان نيازهاي مراجعان را برآورده ساخت.

2. با عنايت به اين كه نزديك به 90 درصد مراجعان ميزان رضايت خود را از خدمات فني مراكز اطلاع‌رساني «زياد» و «خيلي زياد» اعلام داشتند، به منظور حفظ كيفيت خدمات فني مراكز در اين سطح، اقدامات لازم براي تشويق و ترغيب كاركنان اين بخش صورت گيرد.

3. طرح الكترونيكي‌كردن منابع موجود در مراكز اطلاع‌رساني پيشنهاد مي‌گردد.

4. نظر به اين‌كه برخي از مراجعان از وجود قوانين و مقررات حاكم بر مراكز اطلاع‌رساني ابراز نارضايتي نمودند، در اين‌گونه قوانين، اصلاحاتي در راستاي تسهيل در بهره‌مندي مراجعان از مراكز صورت گيرد.

5. امكانات و تجهيزات فيزيكي و رفاهي موجود در مراكز بايد به گونه‌اي مهندسي و طراحي گردند كه افراد در مطالعات طولاني دچار خستگي و كسالت روحي و جسمي نشوند.

6. با توجه به اين‌كه روابط و ارتباطات انساني نقش مهمي در رضايت مراجعان و بهره‌مندي بهينه از امكانات و خدمات مراكز دارند، كتابداران و ساير عوامل انساني موجود در مراكز در اين زمينه از آموزش كافي بهره‌مند شوند تا بتوانند خدمات بهتري ارائه دهند.

7. نظر به اين‌كه نزديك به 30 درصد مراجعان از خدمات رايانه‌اي مراكز اطلاع‌رساني ابراز نارضايتي نموده‌اند، بايد زمينة بهره‌مندي بيشتر مراجعان از خدمات رايانه‌اي فراهم شود. اين كار از طريق افزايش تعداد رايانه‌ها و آموزش مراجعان امكان‌پذير مي‌باشد.

8 . مراكز اطلاع‌رساني صنعت نفت مستقر در تهران شامل بيش از 20 مركز و كتابخانه مي‌باشند كه هريك، جداگانه فعاليت دارند. براي پيشگيري از دوباره‌كاري‌ها و صرفه‌جويي در هزينه‌ها و نيروي انساني متخصص، ايجاد شبكة اطلاع‌رساني منابع پيشنهاد مي‌گردد.

منابع

دياني، محمدحسين (1382). گلوگاه‌هاي پژوهش در علوم اجتماعي. مشهد: نشر رايانه.

گروليه، اريك‌دو (1371). «دورنماي كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني و ميراث رانگاناتان». ترجمه پوري سلطاني. فصلنامه كتاب. دوره سوم، ص273ـ293.

Lancaster, F. W (1977). The Measurement and Evaluation of Library Services. New York: Information Service Press.

1. كارشناس ارشد علوم كتابداري و اطلاع‌رساني

2. استاد گروه كتابداري و اطلاع‌رساني دانشگاه شيراز