

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

بررسی میزان رضایتمندی مراجعه‌کنندگان از نحوه ارائه
خدمات پایگاه‌های اطلاعاتی مرکز اطلاعات و مدارک علمی
ایران در سال ۱۳۷۴

تهیه و تنظیم
نسرين سيدزوار

۱۳۷۴

فهرست مطالب

فصل اول : معرفی پژوهش

۱	مقدمه
۲	مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران
۵	فعالیت‌ها و طرح‌ها
۱۱	بانک‌های اطلاعاتی و نشریات
۱۴	فعالیت‌های آموزشی
۱۶	موفقیت‌ها

فصل دوم : مروری بر مطالعات

۲۰	تعاریف واژه‌ها و اصطلاحات
۲۲	سابقه پژوهش در ایران
۲۲	سابقه پژوهش خارج از کشور

فصل سوم : روش تحقیق

۲۴	مقدمه
۲۵	جامعه پژوهش
۲۵	روش تحقیق
۲۵	روشهای تجزیه و تحلیل داده‌ها
۲۵	محدودیت‌های پژوهش

فصل چهارم

۲۶	مقدمه
۲۷	یافته‌های پژوهش و تجزیه و تحلیل یافته‌ها
۴۶	پیشنهادات
۴۸	فهرست منابع
۴۹	پرسشنامه

فهرست جداول و نمودارها

صفحه	عنوان
۲۷	جدول آمار دانشجویان در سال تحصیلی ۱۳۷۴
۲۸	جدول شماره ۱- جنسیت مراجعه کنندگان
۲۹	جدول شماره ۲- میزان تحصیلات
۳۱	جدول شماره ۳- آشنایی با زبان انگلیسی
۳۲	جدول شماره ۴- گروه تحصیلی
۳۳	جدول شماره ۵- هدف بازیابی اطلاعات
۳۴-۳۵	جدول شماره ۶- روش بازیابی اطلاعات
۳۶	جدول شماره ۷- ساعات مراجعه
۳۷	جدول شماره ۸- آشنایی با کامپیوتر
۳۸	جدول شماره ۹- آشنایی با مرکز
۳۹	جدول شماره ۱۰- میزان رضایت از کارشناسان
۴۰	جدول شماره ۱۱- استفاده از متخصصین موضوعی
۴۱	جدول شماره ۱۲- تعداد کارکنان
۴۲	جدول شماره ۱۳- رضایت از اطلاعات دریافتی
۴۳	جدول شماره ۱۴- رضایت از فضا، مکان، تجهیزات و آرایه خدمات
۴۴	جدول شماره ۱۵- کارشناسان خانم یا آقا
۴۵	جدول شماره ۱۶- قیمت خدمات

فصل اول

معرفی پژوهش

مقدمه:

اشاعه اطلاعات و دسترسی سریع به آن از عوامل اساسی و مهم در تحقیقات و تحصیلات دانشگاهی می باشد. در عصر حاضر، افزایش سیل‌وار اطلاعات نقش اساسی و مهم در تحقیقات و پیشرفت و توسعه جوامع داشته است. و نیاز روزافزون به آن بیش از پیش در تمام کشورها احساس می‌شود. دانشمندان و محققان زیادی وجود دارند که نیازمند اطلاعات می‌باشند. آنها اطلاعات را سریع‌تر می‌خواهند، اطلاعاتی که پوشش جغرافیایی وسیع‌تری داشته باشد و پاسخگوی نیازهای تقاضاکنندگان باشند. کشورهای پیشرفته به اهمیت این مسأله پی برده و تحقیقات وسیع در اداره، تنظیم و اشاعه اطلاعات به عمل آورده و سیستم‌ها و نظام‌های خدماتی اطلاع‌رسانی، سیستم‌های ارتباطات جهانی، استفاده از دیسک‌های نوری در رشته‌ها و موضوعات مختلف در جامعه پیش‌بینی و اجرا کرده‌اند. البته لازم به ذکر است که کشورهای در حال توسعه و جهان سوم نیز فعالیت‌های مفید اما ناکافی در راه اشاعه اطلاعات و اطلاع‌رسانی انجام داده‌اند.

در ایران با توجه به افزایش حجم اطلاعات و لزوم استفاده از آن در امر پژوهش و تصمیم‌گیری روش‌های سنتی در گردآوری و سازماندهی اطلاعات پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی نبوده و استفاده از روش‌های کامپیوتری در سازمانها و مراکز دانشگاهی خاص متداول شده است.

آغاز فعالیت اطلاع‌رسانی در سطح ملی در ایران با تأسیس مرکز مدارک علمی همزمان بود که طرح تأسیس آن در اوایل تابستان ۱۳۴۷ به عنوان یکی از طرح‌های وزارت فرهنگ و آموزش عالی با نام «مرکز اسناد و مدارک علمی» به تصویب رسید. و از مهرماه سال ۱۳۴۷ کار خود را آغاز کرد، که هدف آن گردآوری اطلاعات تخصصی در زمینه علوم و علوم اجتماعی در داخل و خارج ایران به منظور استفاده دانش پژوهان کشور بود. که هم‌اکنون این مرکز در سطح «پژوهشکده» و به عنوان یکی از واحدهای تابعه وزارت فرهنگ و آموزش عالی با نام مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران به فعالیت‌های تحقیقاتی و اطلاع‌رسانی ادامه می‌دهد.

طبق اساسنامه تدوین شده مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران وظیفه جمع‌آوری، نگهداری، پردازش و اشاعه اطلاعات را عهده‌دار است. برای تحقق این امر با وجود همه مشکلات و کاستیهای فراوان توانسته است پایگاه‌های اطلاعاتی متعددی ایجاد و به جامعه علمی کشور ارایه نماید.

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، پژوهشکده‌ای وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری است که در سال ۱۳۴۷ به منظور فعالیت در حوزه اطلاع‌رسانی و کتابداری تاسیس شد. این مرکز از نظر فعالیت، از استقلال عمل کامل برخوردار است و بر مبنای اساسنامه، هدف این مرکز، فعالیت تحقیقاتی اطلاع‌رسانی، گردآوری و اشاعه اطلاعات و مدارک علمی به منظور رفع نیازهای اطلاعاتی در این زمینه و تلاش برای ایجاد شبکه اطلاعات علمی در کشور است. این مرکز از نظر تشکیلاتی از واحدهای: گروه‌های پژوهشی (اطلاع‌رسانی و کتابداری، اصطلاح‌شناسی، تحلیل اطلاعات، فناوری اطلاعات و مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی)، اسناد و اطلاعات، کتابخانه، خدمات ماشینی، اداری و مالی و روابط عمومی تشکیل شده است.

ماده ۱- هدف

به منظور گسترش فعالیت‌های تحقیقاتی اطلاع‌رسانی، گردآوری و اشاعه اطلاعات و مدارک علمی به منظور رفع نیازهای کشور در این زمینه و ضرورت ایجاد شبکه اطلاعات علمی کشور، مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران که در این اساسنامه به اختصار مرکز نامیده می‌شود در سطح پژوهشکده زیر نظر وزارت فرهنگ و آموزش عالی مطابق این اساسنامه، فعالیت می‌کند.

ماده ۲- وظایف

الف: تحقیق و مطالعه در نحوه تهیه اطلاعات و مدارک علمی تولید شده داخل و خارج کشور مورد نیاز برنامه‌های علمی و پژوهشی کشور

ب: تحقیق و بررسی روش‌های سازماندهی و طبقه‌بندی اطلاعات و مدارک علمی به منظور تشکیل بانک‌های اطلاعاتی و مراکز مدارک علمی در کشور

ج: تحقیق و مطالعه پیرامون چگونگی اشاعه اطلاعات و مدارک علمی از طریق خدمات کتابخانه‌ای و بکارگیری تکنولوژی مناسب

د: تحقیق و بررسی در مورد فعالیت کتابخانه‌های تخصصی و مراکز مدارک اطلاعات علمی کشور برای دست‌یابی به راه‌های مناسب بهبود فعالیت‌های آنها

ه: تحقیق و بررسی در مورد فراهم نمودن امکانات مناسب مبادله اطلاعات و مدارک علمی بادیگر کشورها و استفاده از شبکه اطلاعات منطقه‌ای و بین‌المللی

و: گردآوری، تجزیه و تحلیل و سازماندهی اطلاعات علمی به منظور تشکیل بانک‌های اطلاعاتی

ز: برگزاری دوره‌های تخصصی‌عالی و کوتاه‌مدت در چهارچوب ضوابط و مقررات آموزش عالی

ح: گسترش اطلاعات علمی از طریق ایجاد شبکه اطلاع‌رسانی علمی کشور

ط: انتشار نشریات در زمینه اطلاع‌رسانی

ی: جمع‌آوری مدارک علمی کشور شامل پایان‌نامه‌ها، انتشارات دولتی و مستندات طرح‌های تحقیقاتی

ک : هماهنگی در گردآوری، تجزیه و تحلیل و سازماندهی و تقویت اطلاعات و مدارک علمی مراکز اطلاعاتی و کتابخانه‌های تخصصی کشور

ماده ۳- ارکان

- هیأت امنای

- شورای عالی مرکز

- رئیس مرکز

ماده ۴- هیأت امنای

تشکیل هیأت امنای دانشگاهها و مؤسسات ترکیب وظایف این هیأت، به شرحی است که در قانون اسفند ۱۳۷۶ شورای عالی انقلاب فرهنگی و تبصره ذیل آموزش عالی و پژوهشی مصوب مورخ ۲۳ است امور مالی و معاملاتی دانشگاهها و مصوب مجلس شورای اسلامی آمده ماده ۹ قانون نحوه انجام

ماده ۵- شورای عالی مرکز

این شورا مرکب از ۷ (هفت) نفر عضو به شرح زیر است:

الف : وزیر فرهنگ و آموزش عالی (رئیس شورا)

ب : معاون پژوهشی وزارت فرهنگ و آموزش عالی (نایب رئیس شورا)

ج : معاون وزیر و رئیس مؤسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی

د : سه نفر از اعضای هیأت علمی یا صاحب‌نظران کشور در امور مرتبط با فعالیت‌های مرکز

ه : رئیس مرکز

اعضای ردیف- د- به پیشنهاد رئیس مرکز و حکم وزیر فرهنگ و آموزش عالی به مدت ۴ سال منصوب می‌شوند.

ماده ۶- وظایف شورای عالی

الف : تصویب برنامه‌های سالانه مرکز جهت اجرای سیاست‌های کلی نظام اطلاعات علمی و فنی جمهوری اسلامی ایران

ب : تصویب طرح‌های پژوهشی

ج : پیشنهاد خط مشی‌ها، اولویت‌ها و هماهنگی در برنامه‌های پژوهشی اطلاعات علمی در کشور به مراجع ذیربط

د : بررسی و تصویب ایجاد بخشها و گروه‌های تخصصی اطلاع رسانی

ه : تصویب دوره‌های آموزش عالی - میان مدت و کوتاه مدت مرکز

و : بررسی و تصویب برپایی نمایشگاهها، کنفرانس‌ها، سمینارها، سفرهای علمی، تحقیقاتی و فرصت‌های مطالعاتی در چارچوب مقررات موجود

ز : تصویب انتشارات علمی مرکز و پیشنهاد ایجاد تسهیلاتی به منظور انتشار اینگونه کتب و نشریات تخصصی

ح : تصویب آیین نامه‌های داخلی مرکز

ط : تصویب برنامه‌های ارتباط با مراکز علمی در خارج از کشور به منظور توسعه مبادلات علمی و تحقیقاتی

ی : تأیید رؤسای گروههای پژوهشی که از سوی رئیس مرکز پیشنهاد می‌شود

ک : بررسی و تأیید صلاحیت علمی متقاضیان ورود به هیأت علمی مرکز

تبصره: شورا می‌تواند بخشی از وظایف خود را به رئیس مرکز با کمیته منتخب تفویض نماید.

ماده ۷- رئیس مرکز

رئیس مرکز به پیشنهاد معاون پژوهشی و تأیید و حکم وزیر فرهنگ و آموزش عالی منصوب خواهد شد و دارای وظایفی به شرح زیر است:

الف : اداره کلیه امور مرکز با توجه به خط‌مشی‌های کلی هیأت امنا و شورای عالی مرکز حسب مورد

ب : پیشنهاد سیاست‌ها، برنامه‌ها و خط‌مشی‌های مورد نیاز به شورای عالی یا هیأت امنا بر حسب مورد

ج : حضور در مجامع داخلی و خارجی به عنوان نماینده مرکز

د : امضای اوراق، اسناد مالی، تجارتي و اداری اعم از قراردادهای، مکاتبات و غیره

ه : نصب رؤسای گروههای پژوهشی پس از تأیید شورای عالی مرکز

تبصره: رئیس مرکز می‌تواند تمام یا بخشی از وظایف خود را که مغایرتی با ضوابط و قوانین عمومی کشور نداشته باشد بر حسب مورد به معاونان یا مدیران مرکز تفویض نماید.

ماده ۸- مدت فعالیت مرکز نامحدود است.

ماده ۹- بودجه مرکز

بودجه مرکز از محل اعتبارات عمومی دولت تأمین می‌شود و هر سال تحت ردیف مستقلى در زیرمجموعه ردیف‌های وزارت فرهنگ و آموزش عالی پیش‌بینی می‌گردد.

تبصره: مصرف اعتبارات این ماده و همچنین درآمدهای اختصاصی و کمک‌های مردمی تابع قانون نحوه انجام امور مالی و معاملاتی دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی و تحقیقاتی و آیین نامه‌های مربوط و ترتیباتی است که در قانون بودجه هر سال معین می‌گردد.

ماده ۱۰- گروههای پژوهشی مرکز به پیشنهاد رئیس مرکز به تصویب شورای عالی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران خواهد رسید.

ماده ۱۱- هرگونه تفسیر و یا تغییر در مفاد این اساسنامه به پیشنهاد شورای عالی و تصویب شورای گسترش آموزش عالی خواهد بود
این اساسنامه در ۱۱ ماده و ۳ تبصره در جلسه مورخ ۱۳۷۰/۹/۴ شورای گسترش آموزش عالی به تصویب رسید.

فعالیت‌ها و طرح‌های اجرا شده در مرکز

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران با استفاده از خدمات اعضای هیأت علمی، کارشناسان، کارمندان و کارکنان مجرب و کارآزموده، فعالیت‌های خود را در چارچوب ساختار سازمانی و در سطح " پژوهشکده " زیر نظر وزارت فرهنگ و آموزش عالی مطابق اساسنامه و به شرح زیر ارائه می‌دهد:

۱- تحقیق و پژوهش در ابعاد مختلف خصوصاً در زمینه‌های وابسته به علوم اطلاع‌رسانی:
۱-۱- هماهنگی و ارایه خدمات برای دانشگاه‌های تحت پوشش طرح تعمیم خدمات کتابخانه‌ای تخصصی به افراد غیر عضو:

امروزه به دلیل کمبود منابع مالی و حجم روزافزون مدارک و اطلاعاتی که در جهان منتشر می‌شود، نه تنها هیچ کتابخانه تخصصی و دانشگاهی را نمی‌توان یافت که در زمینه نیازهای مراجعان خود مدارک لازم را در اختیار داشته باشد، بلکه چنین امکانی نیز برای هیچ یک از آنها متصور نیست. به این ترتیب همکاری بین کتابخانه‌ها برای استفاده بهینه از منابع مالی و کتابخانه‌ای موجود در کل کشور الزامی می‌نماید که این مهم با دو مکانیزم « اشتراک متقابل کتابخانه‌ها در منابع کتابخانه‌ای یکدیگر » و « تعمیم خدمات مستقیم کتابخانه‌ها » که مکمل یکدیگر نیز هستند امکان‌پذیر است. تنها راهکار جامع موجود در این زمینه که بر اساس مکانیزم اول شکل گرفته است « خدمات امانت بین کتابخانه‌ها » است که حتی با فرض اجرای صحیح و فراگیر آن بخشی از مساله را حل می‌کند. بخش دیگر مساله از طریق فراهم کردن تمهیدات لازم برای استفاده مستقیم و بدون واسطه از خدمات کتابخانه‌ها برای افرادی است که به مواد کتابخانه‌ای موجود در آنها نیاز دارند. این راهکار مکمل خدمات امانت بین کتابخانه‌ها است که با اجرای آن می‌توان بهره‌وری خدمات کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی را افزایش داد.

۱-۲- طراحی فرایند و نظام کنترل و سیستم اطلاعاتی مدیریت « تولید پایگاه‌های اطلاعات »
طراحی فرایند بهینه تولید پایگاه‌های اطلاعات و انطباق تشکیلات سازمان بر آن از دوباره‌کاریها کاسته و بهره‌وری را افزایش خواهد داد و با وجود یک نظام کنترل متناسب با این فرایند، توان مدیریت مرکز در بهبود فعالیت‌های سازمانی و همخوانی آنها با اهداف را تضمین خواهد کرد. به این منظور پروژه طراحی فرایند، نظام کنترل و سیستم اطلاعاتی مدیریت « تولید پایگاه‌های اطلاعات » به اهداف زیر در دست اجراست:

۱- اصلاح و بهبود فرایند تولید پایگاه‌های اطلاعات.

- ۲- ایجاد امکان کنترل مؤثر بر عملیات مربوط به تولید پایگاه‌های اطلاعات
- ۳- کاهش دوباره کاریها در مرکز
- ۴- افزایش بهره‌وری عملیات مرکز
- ۵- تامین اطلاعات لازم برای کنترل و اداره فرآیند تولید پایگاه‌های اطلاعات
- ۶- تامین مبانی و پایه‌های اساسی برای انجام طرح‌هایی نظیر:
 - شبیه‌سازی
 - سیستم حسابداری و مدیریت
 - طبقه‌بندی مشاغل
 - برنامه‌ریزی نیروی انسانی

۱-۳- شبیه‌سازی فرایند تولید پایگاه‌های اطلاعات با هدف ارزیابی و بهبود بهره‌وری
دستیابی به اهداف هر سازمان به استفاده صحیح از منابع از قبیل نیروی انسانی، بودجه، امکانات و تجهیزات بستگی تام دارد. در انجام این مهم شبیه‌سازی یکی از تکنیک‌های پر قدرت مدیران امروز به شمار می‌رود. این تکنیک در پروژه‌ای با عنوان « شبیه‌سازی فرایند تولید پایگاه‌های اطلاعات در مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران » با هدف ارزیابی و بهبود بهره‌وری در سازمان به کار گرفته شده است.

مراحل اصلی انجام این پروژه عبارتند از:

- ۱- کارسنجی و زمانسنجی عملیات مربوط به تولید پایگاه‌های اطلاعات.
 - ۲- مدل‌سازی کامپیوتری فرایند تولید پایگاه‌های اطلاعات
 - ۳- بررسی اعتبار مدل
 - ۴- طراحی آزمایشی
 - ۵- تجزیه و تحلیل نتایج
- کاربرد نتایج حاصل از اجرای این پروژه در ارزیابی و بهبود بهره‌وری به موارد زیر اختصاص دارد:
- ۱- تعیین میزان استفاده از منابع سازمان به عنوان یکی از شاخص‌های اصلی بهره‌وری
 - ۲- تعیین واحدهای کارا و غیرکارای سازمان با تعیین دلایل کارایی یا عدم کارایی آنها
 - ۳- یافتن بهترین ترکیب منابع سازمانی با هدف افزایش بهره‌وری از طریق آزمایش سناریوهای مختلف و ارزیابی تغییرات حاصله.

۱-۴- طراحی شبکه خدمات پایگاه‌های اطلاعات

در سالهای اخیر در کشور، مراکز اطلاع‌رسانی متعددی اقدام به اشاعه اطلاعات علمی از طریق بانکها و پایگاه‌های اطلاعات بصورت پیوسته (ON-Line) و غیرپیوسته (Off-Line) کرده‌اند و به

این منظور علاوه بر پایگاه‌های اطلاعات داخلی، تعداد زیادی از این مراکز، پایگاه‌های اطلاعات خارجی را به صورت دیسک‌های نوری یا با استفاده از خطوط ارتباطی و مخابراتی برای مراجعان خود تدارک دیده‌اند و این در حالی است که طبق بررسی به عمل آمده بسیاری از این مراکز فاقد سیستم مناسب برای ارائه مطلوب نبوده و مراجعان به آنها خدمات مناسبی بخصوص از لحاظ روش ارائه به خدمات - دریافت نمی‌کنند و به دلیل نبود شبکه خدمات بین این مراکز، علاوه بر اینکه هزینه‌های گزافی صرف خرید پایگاه‌های اطلاعات مشابه در سطح کشور می‌شود، نیازمندان به این اطلاعات برای جستجو و بازیابی اطلاعات مورد نیاز خود ناگزیر از مراجعه به مراکز متعددی در نقاط متخلف کشور می‌شوند که در نتیجه، بهره‌وری این مراکز به دلایلی مانند: محدودیت خدمات بیشتر مراکز در شعاع فعالیت خود، خرید پایگاه‌های مشابه، اتلاف وقت نیازمندان به اطلاعات و نبود یک شبکه خدمات، در سطح پائین قرار داده است. شبکه خدمات پایگاه‌های اطلاعات برای بهبود بهره‌وری اشاعه اطلاعات طراحی شده است. در این شبکه هر یک از مراکز ارائه به خدمات پایگاه‌های اطلاعات به صورت یک جزء در قالب یک سیستم دیده شده و بر این اساس سیستم ارائه خدمات در دو سطح خرد و کلان طراحی شده است که بر اساس آنها بیش از ۳۰ رويه ارائه خدمات به همراه مستندات مربوطه از جمله گردش عملیات، فرمها و ... طراحی شده است که کلیه فعالیت‌های مربوطه به واحدهای خدمات پایگاه‌های اطلاعات را از جنبه‌های مختلف راهنمایی مراجعین، تکمیل فرمها، محاسبه هزینه‌ها، جستجو و بازیابی اطلاعات و ... در سطوح یاد شده پشتیبانی خواهد کرد. بخشی از این سیستم که به اشتراک در خدمات پایگاه‌های اطلاعات اختصاص دارد به کلیه نیازمندان به اطلاعات این امکان را می‌دهد که علاوه بر استفاده از پایگاه‌های اطلاعات به صورت پیوسته، از طریق ارتباط با مراکز اطلاع‌رسانی از راه دور به صورت گسسته نیز از این خدمات استفاده کنند. هر یک از مصرف‌کنندگان اطلاعات با اشتراک از اجزای شبکه خدمات می‌تواند از خدمات کلیه اجزای مرتبط با این شبکه بهره‌مند شوند و از کلیه اطلاعات موجود نزد آنها به صورت متمرکز استفاده کنند.

۱-۵- طراحی، ترجمه و تدوین اصطلاحنامه‌ها

نظر به اهمیت هماهنگی و یکدست نمودن کلیدواژه‌های بانک‌های اطلاعاتی، کار تدوین و ترجمه اصطلاحنامه‌های مختلف، از جمله فعالیت‌های عمده گروه پژوهشی بوده و در این ارتباط اقدامات زیر انجام پذیرفته و یا در حال انجام است:

۱- طرح ترجمه اصطلاحنامه اسپاینز

کار ترجمه، معادل‌یابی و ویرایش ۸۰۰۰ مدخل واژگانی این اصطلاحنامه با همکاری گروه نمایه سازی انجام یافته و اطلاعات آن وارد کامپیوتر گردیده که در نهایت پس از جایگزینی آنها در متن اصلی، اطلاعات حاصله کامل ارائه خواهد شد.

۲- تدوین اصطلاحنامه علوم تربیتی: با استفاده از کلیدواژه‌های استاندارد و معادل‌یابی لاتین به کمک تزاروس ERIC، در حال حاضر حدود ۱۳ هزار واژه با استفاده از منابع گوناگون جمع‌آوری شده است

۱-۶- طرح بررسی نحوه هماهنگی و یکدست نمودن کلیدواژه‌های بانکهای اطلاعاتی مرکز:

در این رابطه مراحل مختلف کاری همچون ویرایش صوری، معادل‌گذاری لاتین، بررسی میزان پیش‌همارایی و ... پیش‌بینی گردیده است که بزودی کار تهیه دستورالعمل برای ویرایش صوری و نیز تعیین تزاروس‌های مختلف، در گروه پژوهشی به انجام می‌رسد. همچنین در حال حاضر کمیته‌ای نیز تحت عنوان « کمیته واژگان » جهت بررسی واژه‌ها و نمایه‌سازی در مرکز تشکیل گردیده است.

۱-۷- تقطیع سازه‌های زبان فارسی و انطباق آن بر کامپیوتر (Parsing)

در این طرح مراحل زیر پیش‌بینی شده است:

۱- تهیه واژگان

۲- شناسایی سازه‌ها و تعیین مقوله آنها

۳- تعیین جایگاه و سازه‌ها و روابط آنها نسبت به یکدیگر.

۴- قاعده‌نویسی برای این مراحل

۵- بررسی ارتباط معنایی سازه‌ها نسبت به یکدیگر

۱-۸- برخی از طرح‌های در حال اجرای واحد کامپیوتر:

۱- ایجاد و گسترش سیستم سرویس/از راه دور (در محل مرکز)

هدف از اجرای این طرح ایجاد یک سیستم میزبان در مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران می‌باشد. با استفاده از این سیستم، عموم محققین، متخصصین و ... می‌توانند از اطلاعات به روز مرکز، با شرایط ساده‌ای که مرکز تعیین خواهد کرد استفاده نمایند و به این طریق تازه‌ترین اطلاعات علمی کشور در تمامی طول شبانه‌روز در اختیار پژوهشگران خواهد بود. لازم به ذکر است که اطلاعات مرکز در حال حاضر نیز توسط بخش خصوصی از راه دور در حال سرویس است.

۲- پایگاه اطلاعات جامع مرکز

هدف از اجرای این طرح، طراحی و اجرای یک پایگاه اطلاعات جامع با قابلیت جای‌دهی انواع مدارک است. پس از ارجی این طرح پژوهشگران قادر خواهند بود با یک جستجوی تمامی انواع مدارک علمی مورد نیاز را بازبایی کنند. از مهمترین مزایای این طرح:

- امکان ایجاد پایگاههای اطلاعاتی موضوعی و امکان چاپ نشریات اطلاعاتی موضوعی تخصصی که از محبوبیت بیشتری برخوردار دارند را می‌توان برشمرد.

۳- استانداردسازی کاربرگه‌های مرکز

استفاده از روش‌های استاندارد موجب ایجاد دقت و سرعت و در نتیجه راندمان بیشتر خواهد شد.

ضمن اینکه ما را با جهان خارج و نیز پایگاه‌های اطلاعاتی محلی هماهنگ خواهد ساخت و مقدمات تبادل اطلاعات را که امری اجتناب‌ناپذیر در اطلاع‌رسانی است فراهم می‌آورد. استفاده از استانداردها کیفیت اطلاعات ذخیره شده را نیز بنحو مؤثری افزایش می‌دهد. لذا استانداردسازی کاربرگه‌های مرکز امری اجتناب‌ناپذیر است.

۴- طراحی اصطلاحنامه‌های کامپیوتری

اصطلاحنامه‌ها ابزار دست اطلاع‌رسانان هستند که فقدان آنها در زبان فارسی، جامعه اطلاع‌رسانی را با بحران‌هایی مواجه ساخته است. استفاده از واژه‌های استاندارد شده و موضوعات تعریف شده، افزایش راندمان به هنگام بازیابی اطلاعات را پی خواهد داشت. کلیه استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی در واقع واژه‌های استخراج شده از اصطلاحنامه‌ها هستند، لذا واحد کامپیوتر با همکاری گروه پژوهشی اقدام به پیاده‌سازی اصطلاحنامه‌های فارسی و مرتبط ساختن آنها با پایگاه‌های اطلاعاتی موجود مرکز نموده است.

۵- ایجاد یک Host در مرکز

جمع‌آوری اطلاعات با روشهای فعلی چندان سریع و بموقع نیست. لذا با ایجاد یک Host در مرکز می‌توان سرعت بیشتری به امر گردآوری اطلاعات بخشید. بدین ترتیب چون کلیه دانشگاهها و مراکز تحقیقاتی اطلاعات خود را وارد کامپیوتر می‌کنند. لذا امر ورود اطلاعات نیز از عهده مرکز ساقط شده و توان مرکز را در بخش‌های دیگر بالا خواهد برد.

ضمن آنکه همین Host که در محیط Unix ایجاد می‌گردد قادر خواهد بود به عنوان یک واحد فعال اطلاع‌رسانی عمل نماید.

۶- انتقال اطلاعات مرکز به محیط‌های چندرسانه‌ای

با توجه به امکانات از پیش آماده‌ای که در محیط‌های چند رسانه‌ای مهیا گردیده است استفاده از این امکانات موجب کاهش بار برنامه‌نویسی واحد کامپیوتر از یک سو و افزایش توان نرم‌افزارها در ارایه سرویس بهتر از سوی دیگر خواهد شد. لذا انتقال اطلاعات از محیط‌های قبلی به windows از برنامه‌های در حال اجرای این واحد است. امکان ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی چند زبانه، ضبط تصاویر، صدا و تصاویر متحرک و ... از جمله محاسن سیستم‌های چندرسانه‌ای محسوب می‌شوند.

۲- بخش مدیریت اطلاعات

در فرایند آماده‌سازی و تهیه اطلاعات و مدارک علمی، واحدهای گوناگونی مشارکت داشته و فعالیت می‌کنند:

۱-۲- واحد تهیه مدارک

این واحد وظیفه تهیه مدارک و اطلاعات خام، بررسی مقدماتی و طبقه‌بندی و وظیفه ارسال مواد به گروه‌های فهرست‌نویسی، نمایه‌سازی و کتابخانه‌ها را بر عهده دارد. مدارک و اطلاعاتی خام معمولاً با توجه به برقراری ارتباط مرکز با موسسات پژوهشی، آموزشی، دانشگاهها و سایر مراکز مشابه، توسط مراکز یاد شده به واحد تهیه مدارک ارسال می‌گردد. سیستم جمع‌آوری اطلاعات به گونه‌ای است که محققان و دانشجویانی که در زمینه‌های گوناگون به فعالیت‌های پژوهشی و تحقیقاتی پرداخته‌اند، می‌توانند رأساً حاصل کار خود را برای استفاده سایرین به مرکز ارسال دارند.

۲-۲- واحد فهرست‌نویسی

در این واحد کتابهای ارسالی از واحد تهیه مدارک، تحویل و اطلاعات کتابشناختی آن تهیه شده و پس از طی مراحل مختلف آماده ارسال به کتابخانه شده و پس از ورود به کتابخانه در قفسه مربوط جای می‌گیرند. اهم وظایف این واحد:

- فهرست‌نویسی کتابهای فارسی و لاتین
- مطالعه در نظام‌های فهرست‌نویسی، طبقه‌بندی، بسط، تعمیم و تجدیدنظر در آنها بر حسب احتیاجات خاص است.

۳-۲- واحد نمایه‌سازی

این واحد بررسی و استخراج واژه‌ها و اطلاعات کتابشناختی مدارک غیرکتابی را بر عهده دارد. این کار توسط کارشناسان با سابقه مرکز انجام می‌پذیرد و اطلاعات مربوط به کلیه رشته‌های تخصصی را نمایه‌سازی می‌کنند، سپس اطلاعات استخراج شده به صورت نمایه، به واحد خدمات ماشینی ارسال می‌گردد.

۴-۲- واحد خدمات ماشینی

در این واحد اطلاعات داده شده وارد بانکهای مربوط می‌شود. پس از ورود و رفع اشکالات احتمالی، اطلاعات جمع‌آوری شده به واحدهای انتشارات (برای چاپ) و کتابخانه (برای خدمات کتابخانه‌ای و کامپیوتری) ارائه می‌شود.

در این واحد کلیه اطلاعات موجود در مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران بر روی کامپیوتر بصورت شبکه محلی سرویس داده می‌شود و تنوع فعالیت‌ها به گونه‌ای است که هر واحد متناسب با نیازهای خود از امکانات خدمات ماشینی بهره‌مند می‌گردد. بطور خلاصه فعالیت‌های این بخش عبارتند از:

- دریافت اطلاعات از بخش نمایه‌سازی، ورود آنها به ماشین، ارزیابی اطلاعات وارد شده و انعکاس ارزشیابی به بخش نمایه‌سازی.
- طراحی سیستم‌های نگهداری و ارائه اطلاعات
- ذخیره اطلاعات
- حروفچینی این اطلاعات به صورت نشریه
- ایجاد بانکهای اطلاعاتی قابل بهره‌برداری در زمینه‌های موضوعی گوناگون که در کتابخانه مرکز مورد استفاده مراجعان بوده و برخی از آنها نیز به فروش می‌رسد.
- آماده‌سازی سیستم‌های نرم‌افزاری قابل فروش.

۳- بانکهای اطلاعاتی ایجاد شده توسط مرکز

۱- پایان‌نامه‌های دانشگاهی ایران.

از آنجا که پایان‌نامه‌ها در بین انواع مدارک از ارزش علمی و پژوهشی خاصی برخوردارند. مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران از سال ۱۳۴۹ شروع به گردآوری پایان‌نامه‌های (عمدتاً) کارشناسی ارشد و دکترا فارغ‌التحصیلان دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی نموده و از سال ۱۳۵۰ نیز پس از تجزیه و تحلیل آنها به روش نمایه‌سازی همارا در بخش نمایه‌سازی، پایان‌نامه‌ها را در بانک اطلاعاتی ذخیره و اصل میکروفیلم شان را در کتابخانه نگهداری کرده است (حدود ۱۵۰۰۰)

۲- چکیده پایان‌نامه‌های ایران (کارشناسی ارشد و دکترا)

بخش نمایه‌سازی به موازات پایان‌نامه‌های دانشگاهی ایران، از سال ۱۳۷۲ نیز اقدام به تهیه و انتشار نشریه چکیده پایان‌نامه‌های ایران (کارشناسی ارشد و دکترا) کرده است. این نشریه شامل چکیده پایان‌نامه‌های فارغ‌التحصیلان سال ۱۳۶۸ به بعد است که اصل بیشتر آنها نیز در کتابخانه مرکز موجود است تا کنون ۱۰ شماره از این نشریه منتشر شده است.

۳- انتشارات و گزارشهای دولتی ایران

در بین انواع مدارک، گزارش‌هایی که در زمینه‌های گوناگون علمی-فنی توسط وزارتخانه‌ها و سازمانهای تحقیقاتی دولتی انتشار می‌یابند از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند گزارشهای دولتی مانند پایان‌نامه‌ها در بخش نمایه‌سازی به روش نمایه‌سازی همارا تجزیه و تحلیل می‌شوند از سال جاری (۱۳۷۴)، فصلنامه‌ای نیز تحت عنوان «گزارش‌های دولتی ایران» در این بخش تهیه و منتشر می‌شود. تاکنون ۳ شماره از این نشریه منتشر شده است. حدود ۶۰۰۰ نشریه و گزارش دولتی نیز از آغاز تا کنون گردآوری شده است.

۴- مقالات علمی-فنی

دسترسی به انبوه مقالات علمی-فنی مندرج در مجلات فارسی فقط با در اختیار داشتن اطلاعات کامل کتابشناختی امکان‌پذیر است. به این منظور، بخش نمایه‌سازی اقدام به نمایه‌سازی

مقالات (علمی-فنی کشاورزی و پزشکی) منتشره در مجلات فارسی می‌کند و حاصل آن را به صورت فصلنامه‌ای تحت عنوان «چکیده مقالات علمی و فنی» عرضه می‌دارد. تاکنون ۷ شماره از این نشریه منتشر شده است (۷۰۰۰ مقاله)

۵- تازه‌های تحقیق در دانشگاه‌ها و مراکز تحقیقاتی ایران

به منظور پاسخگویی به نیازهای تحقیقاتی، از سال ۱۳۶۸ اقدام به گردآوری، سازماندهی و نمایه‌سازی طرح‌های پژوهشی در زمینه‌های پزشکی، فنی و مهندسی، علوم پایه، کشاورزی، علوم انسانی و هنر شده است و تاکنون کار بیش از ۲۱۰۰۰ عنوان طرح پژوهشی انجام شده و حاصل آنها نیز تحت عنوان «چکیده تازه‌های تحقیق در دانشگاه‌ها و مراکز تحقیقاتی ایران» ۲ به صورت فصلنامه و چند ویژه‌نامه منتشر شده است.

۶- سمینارهای ایران

گزارش‌های سمینارها و گردهمایی‌ها از منابع مهم پژوهش شمرده می‌شوند. از آنجا که دسترسی به این گونه اطلاعات به سادگی میسر نمی‌شود، از سال ۱۳۶۸ اقدام به گردآوری و نمایه‌سازی مقالات سمینارهای برگزار شده در ایران گرفته شده و حاصل آنها نیز، به صورت فصلنامه‌ای تحت عنوان «راهنمای سمینارهای ایران» منتشر می‌شود که تاکنون ۱۱ شماره از آن انتشار یافته است. همچنین به موازات گردآوری و نمایه‌سازی سمینارهای برگزار شده، کار گردآوری و نمایه‌سازی اطلاعات سمینارهای آینده نیز انجام می‌شود (۱۴۰۰۰ مقاله)

۷- نشریات ادواری غیرفارسی موجود در کتابخانه‌های ایران

طرح فهرست مشترک نشریات ادواری غیرفارسی موجود در کتابخانه‌های ایران «۱۳۴۸ به اجرا در آمده و همچنان ادامه دارد. مزایای انجام این طرح عبارتند از:

- ۱- پژوهندگان به آسانی می‌توانند به نشریات و مقالات موردنظر دست یابند.
- ۲- مراکز اطلاعاتی با در دست داشتن چنین فهرستی از موجودی نشریات یکدیگر آگاهی پیدا می‌کنند.
- ۳- انتخاب مجلات به آسانی انجام می‌گیرد و از خریدهای تکراری و یا دریافت مجلات پرحجم و گرانبها در کتابخانه‌های نزدیک به یکدیگر کاسته می‌شود.
- ۴- در خروج ارز برای تهیه مقالات از کتابخانه‌های خارج از کشور صرفه‌جویی می‌شود. (تاکنون حدود ۱۸۰۰۰ عنوان مجله غیر فارسی در این بانک گردآوری شده است.

۸- بانک اطلاعات پایان‌نامه‌های فارغ‌التحصیلان ایرانی خارج از کشور

این بانک اطلاعاتی با هدف آماده‌سازی و اشاعه اطلاعات مربوط به پایان‌نامه‌های فارغ‌التحصیلان ایرانی خارج از کشور که از سال ۱۹۱۳ به بعد از آن دفاع شده ایجاد گردیده است. اطلاعات سازماندهی شده در این بانک بر اساس اسم مولف، عنوان درجه دانشگاهی، محل اخذ

مدرک، نام استاد راهنما و کلید واژه‌های انگلیسی، فرانسه و آلمانی (که با استفاده از اصطلاحنامه‌های مختلف تخصصی تعیین می‌گردد) قابل بازیابی است. این بانک در حال حاضر در بردارنده ۱۰۰۰۰ رکورد بوده و هر سه ماه یکبار اطلاعات آن به صورت فصلنامه منتشر می‌شود.

۹- بانک اطلاعات محققین و متخصصین / ارشد کشور

این بانک با هدف آماده‌سازی و اشاعه اطلاعات مربوط به محققین و متخصصین ارشد کشور در رشته‌های فنی-مهندسی- علوم پایه-کشاورزی- علوم پزشکی-علوم انسانی و هنر ایجاد شده است. بانک مزبور در حال حاضر در بردارنده ۴۰۰۰ رکورد بوده که بر اساس اطلاعات جدید روزآمد خواهد شد. ضمناً اطلاعات آن هر ۶ ماه یکبار بصورت نشریه منتشر می‌گردد.

۱۰- بانک اطلاعات علوم تربیتی

این بانک به پیشنهاد مرکز تحقیقات آموزش وزارت آموزش و پرورش و با هدف آماده‌سازی و اشاعه اطلاعات مربوطه به مدارکی که از سال ۱۳۴۰ به این طرف در زمینه علوم تربیتی منتشر شده، ایجاد گردیده است. نمایه‌سازی مدارک در این بانک با استفاده از اصطلاحنامه تخصصی علوم تربیتی Eric انجام می‌پذیرد. این بانک در حال حاضر در بردارنده ۸۰۰۰ رکورد بوده و در هر سه ماه اطلاعات آن بصورت فصلنامه منتشر می‌گردد.

۱۱- بانک اطلاعات دریای خزر

این بانک با همکاری دانشگاه گیلان و با هدف آماده‌سازی و اشاعه اطلاعات مدارک مربوط به دریای خزر، ایجاد گردیده است.

این بانک در بردارنده ۴۰۰۰ رکورد اطلاعات داخل کشور و ۸۰۰۰ رکورد اطلاعات خارج از کشور همراه با چکیده آنها بوده و در هر سه ماه اطلاعات آن بصورت فصلنامه منتشر می‌گردد.

۱۲- بانک اطلاعات منابع آب

این بانک به پیشنهاد وزارت نیرو و با هدف آماده‌سازی و اشاعه اطلاعات مربوط به منابع آب کشور ایجاد گردیده است. در حال کار جمع‌آوری و سازماندهی اولیه اطلاعات مربوط به این بانک در مرکز در حال انجام است.

۱۳- گردآوری و سازماندهی اطلاعات زمین‌شناسی و معادن ایران

در این ارتباط تاکنون نزدیک به ۴۰۰۰ مدرک از داخل و خارج از مرکز شناسایی شده و کار نمایه‌سازی آنها با استفاده از اصطلاحنامه‌های تخصصی و نیز بررسی و کنترل اطلاعات موجود در حال انجام می‌باشد.

۱۴- بانک اطلاعات زنان

که به پیشنهاد نهادهای ذیربط و با هدف آماده‌سازی و اشاعه اطلاعات مربوط به زنان، در حال تشکیل است.

۴- واحد انتشارات

اهم وظایف آن عبارتند از:

- ویرایش و آماده‌سازی کتابها و نشریات مرکز برای چاپ
- چاپ نشریات (طراحی، صفحه‌آرایی، مونتاژ، تهیه فیلم و زینگ‌گذاری)
- توزیع و فروش نشریات مرکز

۵- کتابخانه

کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، کتابخانه‌ای تخصصی است که در زمینه‌های موضوعی علوم و علوم اجتماعی فعالیت می‌کند. این کتابخانه دارای ۲۱۰۰۰ جلد کتاب علمی و فنی لاتین و گزارشهای علمی و فنی و ۴۰۰۰ عنوان نشریه ادواری است. این کتابخانه دارای سیستم قفسه باز است. مجموعه غنی و کم نظیر گزارشهای دولتی ایران و پایان‌نامه‌های دانشگاهی این کتابخانه (مجموعاً ۳۵۰۰۰ عنوان)، آنرا جهت استفاده مراجعان از موقعیتی شایان توجه برخوردار نموده است. از سال ۱۳۴۷ کتابخانه مرکز به عنوان رابط و ایجاد کننده سرویس امانت بین کتابخانه‌ها فعالیت داشته و همچنان عهده‌دار است. اهم وظایف این واحد عبارتند از:

- ۱- تهیه و سازمان‌دهی کتب مرجع خارجی، داخلی و گزارشات دولتی
- ۲- جمع‌آوری و سازمان‌دهی پایان‌نامه‌های دانشجویان داخل و خارج کشور برای استفاده مسئولین و محققان کشور.
- ۳- سفارش و تهیه مقالات مورد نیاز پژوهشگران از دانشگاههای داخل و خارج کشور
- ۴- طراحی و پیاده‌سازی نرم‌افزار استاندارد کتابخانه CDS/ISIS و ارائه به دانشگاههای کشور

۶- واحد میکروفیلم

استفاده از روشهای پیشرفته ریزنگاری (میکروگرافی) از متداولترین روشها در نظامهای اطلاع‌رسانی است. از محاسن عمده این سیستم‌ها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد.

- سرعت و سهولت در بازیابی و اشاعه و مبادله اطلاعات
- ذخیره حجم عظیمی از اطلاعات در یک فضای بسیار کوچک
- افزایش عمر مفید منابع و مدارک و بویژه اسناد و مواد نادر کمیاب مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، با آگاهی به موارد فوق و با توجه به این نکته که امروز امور نگهداری، بازیابی و اشاعه بهینه اطلاعات توسط این سیستم امری است اجتناب‌ناپذیر به ایجاد واحد میکروفیلم اقدام نموده است. از اطلاعات ضبط شده در میکروفرمها به طرق زیر می‌توان استفاده کرد:
- استفاده از دستگاه ریدر-پرینتر به منظور استفاده مستقیم از میکروفرمها و یا تهیه کپی
- استفاده از نسخه تکثیر شده میکروفرمها.

۷- فعالیت‌های آموزشی:

- ۱- ایجاد دوره‌های کارورزی برای دانشجویان کتابداری و اطلاع‌رسانی در زمینه‌های فهرست‌نویسی، نمایه‌سازی و امانت کتاب
- ۲- ایجاد دوره‌های آموزشی کوتاه مدت شامل:
CDS/ISIS- فهرست نشریات ادواری لاتین
- ۳- این دوره‌های آموزشی نمایه‌سازی-خدمات کتابداری
- ۴- برگزاری دوره‌های کوتاه مدت برای آموزش کتابداران دانشگاه‌های تحت پوشش « طرح تعمیم خدمات کتابخانه‌های تخصصی به افراد غیر عضو ».

- ۱- دریافت نشان نکسوس از موسسه Dialog
- ۲- برنده لوح بلورین نمایشگاه بین‌المللی کتاب و اطلاع‌رسانی در سال ۷۴ در بین ۹۰ موسسه اطلاع‌رسانی شرکت کننده.
- ۳- نماینده ملی به عنوان هماهنگ کننده فعالیت‌های FID
(Federation International Documentation)
- ۴- انتخاب مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران به عنوان کانون مرکزی ملی از سوی یونسکو جهت برنامه Unisist (برنامه جهانی مبادله اطلاعات علمی)
- ۵- انتخاب مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران به عنوان کانون مرکزی ایران در آسیا و اقیانوسیه در تشکیلات Astinfo که یکی از ارگانهای زیر مجموعه جهانی یونسکو است.
- ۶- انتخاب مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران به عنوان کانون مرکزی در منطقه آسیای میانه و افغانستان از سوی یونسکو.
- ۷- ارسال نسخه بتا نرم افزار CDS/ISIS در محیط Unix جهت آزمایش در مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران و رفع نواقص آن (یونسکو این مسئله را فقط با چند کشور دنیا در میان گذاشته است که بجز ایران چهار کشور دیگر از آمریکا و اروپا هستند).

فصل دوم

مروری بر مطالعات

خلاصه فصل‌های گزارش پژوهش:

فصل اول: این فصل مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران را معرفی می‌کند و به موفقیت‌های آن در عرصه داخلی و بین‌المللی می‌پردازد سپس به بیان مسأله پرداخته هدفهای پژوهش را برشمرده و فرضیه‌ها و تعاریف واژه‌ها را مشخص می‌نماید.

فصل دوم: سابقه پژوهش در ایران و خارج از کشور به طور خلاصه در این فصل مورد بررسی قرار می‌گیرد.

فصل سوم: این فصل به روش‌های تحقیق به کار رفته جامعه مورد پژوهش را مورد بررسی قرار می‌دهد.

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش و تجزیه و تحلیل داده‌ها، آرایه پیشنهادات و فهرست منابع از مهمترین بحث‌های مطرح شده در فصل چهارم می‌باشند.

بیان مسأله:

مراکز اطلاع‌رسانی متعددی در ایران وجود دارند که خدمات اطلاعاتی مفیدی را عرضه می‌نمایند. از قبیل کتابخانه‌های دانشگاهی، کتابخانه‌های تخصصی، شرکتها و مراکز خصوصی اطلاع‌رسانی و مراکز اطلاعات و مدارک علمی ایران که در سالهای اخیر خدمات پایگاه‌های اطلاعاتی را در سراسر کشور عرضه می‌نماید. اما تاکنون پیرامون ارزشیابی سرویس‌های ارائه خدمات مطالعه‌ای انجام نشده است. بنابراین به عنوان یکی از کارکنان این مرکز تصمیم گرفتم پژوهشی در رابطه با رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان انجام داده و در صورت لزوم نظرات متقاضیان را به مرکز ارائه نمایم.

در حال حاضر در بیشتر سازمانها و مراکز تحقیقاتی و دانشگاهی کتابخانه‌ها وظیفه اطلاع‌رسانی و ارایه اطلاعات را بر عهده دارند. شناسایی جامعه استفاده‌کننده در کتابخانه و نیازهای آن و ارزشیابی خدماتی که توسط کتابخانه ارائه می‌شود از سالهای ۱۹۷۰ به بعد از جنبه‌های مختلف انجام گرفته است یکی از دلایل متفاوت بودن این مطالعات به کارگیری روشهای مختلف در ارزیابی‌هاست.

(MCELLORY-1982) معتقد است « اصل مهم در ارزشیابی خدمات کتابخانه جامع بودن آن است، بدین معنی که هرچه در این مطالعات حیطه‌ها و زوایای بیشتری از کتابخانه‌ها مورد ارزشیابی قرار گیرد. و هر چه آزمون‌های بیشتری از این مطالعات استفاده شود. نتایج آن مطمئن‌تر خواهد بود

چنین مطالعاتی به کتابدار کمک می‌کند تا وظیفه خود را بهتر به انجام برساند و کارایی نهاد کتابخانه را تقویت نماید. کمال مطلوب در این مطالعات آن است که مسائل حاکم بر کتابخانه‌ها شناسایی شود و این مهم به دور از قضاوت‌های ذهنی انجام گیرد و کتابداران را در انجام وظیفه و شناخت برخی خواسته‌های مراجعان یاری نماید.

(LANCASTER-1994) معتقد است یک سیستم برای بقاء باید مرتباً خود را مشاهده و ارزیابی کرده و پیوسته در ارتقاء خود بکوشد.

به نظر (Tweed 1994) کتابخانه سه نوع مراجعه‌کننده دارد.

- مراجعین ناراضی که کمتر از آنچه انتظار داشتند از سیستم دریافت کرده‌اند.
- مراجعین راضی که دقیقاً همان چیزی که انتظار داشته‌اند از سیستم دریافت کرده‌اند. وی تأکید می‌کند بهترین راه برای جلب رضایت مراجعین تبلیغ خود مراجعه‌کنندگان به زبان خودشان برای خدمات کتابخانه است.

هدف پژوهش:

- ۱- ارزیابی میزان رضایت محققان و متخصصان مراجعه‌کننده جهت استفاده اطلاعات از پایگاه‌های مرکز.
- ۲- ایجاد سهولت در استفاده متقاضیان از پایگاه‌های اطلاعاتی مرکز.
- ۳- شناخت مشکلات مراجعه‌کنندگان از نقطه نظر مکان، زمان و نحوه ارائه خدمات پایگاه‌های اطلاعاتی.

۴- ایجاد روشهای جدید جهت در سرویس قرار دادن پایگاه‌های اطلاعاتی.

فرضیه:

- ۱- مراجعان از عملکرد کارشناسان بازیابی اطلاعات رضایت دارند
- ۲- مراجعان از اطلاعات دریافتی رضایت دارند.
- ۳- مراجعان از فضا، مکان و تجهیزات و نحوه ارائه خدمات رضایت دارند.
- ۴- در کشور ما از بانکهای اطلاعاتی عموماً برای تکمیل پایان‌نامه‌ها استفاده می‌کنند.

تعریف واژه‌ها و اصطلاحات مهم:

رضایت برای رضایت تعریف مشخصی وجود ندارد در اینجا می‌توان گفت اگر خدمات ارائه شده مطابق نیازها، توقعات فرد باشد می‌توان گفت رضایت حاصل شده است.

خدمات به نظامی از فعالیتها و مواردی اطلاق می‌شود که به منظور انجام پاره‌ای از امور عادی یا فراهم آوردن تسهیلات لازم برای مراجعه‌کننده مورد استفاده واقع شود.

مراکز اطلاعاتی به مراکزی اطلاق می‌شود که نسبت به جمع‌آوری، سازماندهی، ذخیره، پردازش و اشاعه اطلاعات بر اساس استانداردهای تعریف شده اقدام نمایند.

مدارک در مفهوم کلی به رسانه‌ای دلالت دارد که توسط آن داده‌ها، اطلاعات، دانش بدون توجه به صفحات و شکل ظاهرشان ثبت می‌شوند. رسانه‌ها تمام مواد نوشتاری، اعم از دست‌نوشته، ماشینی یا چاپی را شامل می‌گردند ولی به آنها محدود نمی‌شوند. بلکه کلیه نقاشی‌ها، طراحی‌ها و حکاکی‌ها، وسایل ضبط صوت، عکسهای چاپ‌نشده و نیز فیلم آنها چه به صورت ساکن و چه به صورت متحرک و سینمایی موادی که اطلاعات بر روی آنها پرداخته شده، چه به صورت برگه‌های منگنه‌ای، چاپی یا کدگذاری شده و چه به شکل نوار یا دیسکهای مغناطیسی و نیز نسخه‌های مکرر مدارک فوق را به هر روش که تکثیر شده باشند در بر می‌گیرند.

مدارک علمی منظور از مدارک علمی کلیه پایان‌نامه‌ها، کتب و نشریه‌های تخصصی، طرح‌های پژوهشی، گزارشهای دولتی، میکروفیلم و میکروفیش کلیه مدارک را شامل می‌شود.

پایگاه‌های اطلاعاتی به مجموعه‌ای از فایل‌ها که هر کدام مجموعه‌ای از رکوردها را تشکیل می‌دهند اطلاق می‌گردد.

بانک اطلاعاتی مجموعه‌ای از پایگاه‌های اطلاعاتی که به نوعی با هم در ارتباطند و می‌توان از اطلاعات آنها استفاده کرد.

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران پژوهشکده تحقیقاتی، پژوهشی و اطلاع‌رسانی وابسته به وزارت فرهنگ و آموزش عالی که وظیفه جمع‌آوری، شناسایی، گردآوری مدارک علمی کشور را بر عهده دارد.

اطلاعات اطلاعات دانش، بینش، شواهد یا داده‌هایی هستند که می‌تواند استفاده شوند، منتقل یا مخابره شوند. اطلاعات دارای چند خصوصیت است: وجود، قابلیت حصول، و زبان مشخص و... در متن حاضر اطلاعات فرآورده انسان است و بنابراین حداقل همانقدر که توسط فنون و روشهای بازنمایی انسان تولید می‌شود درونی و ذهنی است. اطلاعات از تجربه، مشاهده و مطالعه ناشی می‌شود. اطلاعات می‌تواند سازمان‌یافته یا سازمان نیافته باشد. ویلیامز محقق آمریکایی برای اطلاعات شش متغیر در نظر گرفته است:

- ۱- کمیت که می‌تواند با تعداد مدارک، صفحات، واژه‌ها، حروف، ترسیمات، تصاویر و غیره اندازه‌گیری شود.
 - ۲- محتوا که عبارت از معنی و مفهوم اطلاعات است.
 - ۳- ساختار که مربوط به شکل ظاهری یا سازمان اطلاعات و رابطه منظمی بین عبارات یا تصاویر است.
 - ۴- زبان که مشتمل بر علائم، حروف الفبا، رموزها و ترکیباتی است که به وسیله آنها عقاید بیان می‌شود.
 - ۵- کیفیت که کامل بودن، صحت، مناسب بودن و به هنگام بردن اطلاعات را توصیف و مشخص می‌کند.
 - ۶- عمر عبارت است از مدت زمانی که اطلاعات دارای ارزش می‌باشد.
- متقاضیان** علت وجودی نظام اطلاعاتی، استفاده‌ای است که از آن می‌شود. استفاده‌کننده مهمترین عنصر در جریان اطلاعات است. نظامهای اطلاعاتی برای ادامه حیات خود و برای کنترل خط مشی و فعالیت های خویش غالبا به تحقیق درباره نیازمندیهای کنونی و آنی استفاده کنندگان واقعی و بالقوه خویش و موثرترین وسیله برای رفع نیازمندیها می‌پردازند. در تحقیق فعلی منظور از متقاضیان، دانشجویان، اساتید دانشگاهها و همچنین سازمان‌های مختلف برای کسب اطلاعات علمی می‌باشند.

سابقه پژوهش در ایران

سوسن ارتجاعی در تحقیق خود با عنوان « بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران » اشاره می‌کند. بیشترین هدف مراجعه جستجوی اطلاعات بوده و اولویت اول اکثریت مراجعین را مجلات تشکیل می‌دهد.

حدود نیمی از مراجعین به دلایلی چون عدم آشنایی با طرز استفاده از برگه‌دان، از آن استفاده نمی‌کنند. و روش انتخابی بیشترین مراجعین کتابخانه برای دستیابی به منابع مورد نیاز مراجعه مستقیم به قفسه است.

یافته‌های تحقیق وجود رابطه معنی‌دار میان رضایت مراجعین و نحوه برخورد کتابداران را نشان می‌دهد از طرفی رابطه معنی‌دار میان امکانات فیزیکی و تعداد مراجعات وجود نداشته است و موقعیت فیزیکی کتابخانه تأثیر خاص در تعداد مراجعات افراد نداشته است.

در ارزیابی کلی خدمات معلوم شد که بیش از ۷۵٪ از مراجعان از خدمات راضی و یا بسیار راضی بودند و بقیه ناراضی و یا تا حدودی ناراضی بودند.

محمدناصر اشراق جهرمی در سال ۱۳۷۳ تحقیقی تحت عنوان « ارزیابی مجموعه و خدمات کتابخانه‌های مراکز تربیت معلم شهر تهران » با هدف بررسی نقاط ضعف و قوت کتابخانه‌های مورد بررسی بر اساس استانداردهای کتابخانه‌ها انجام داد و به طور کلی این تحقیق نشان داد که عدم جاذبه، ناتوانی در سرویس‌دهی و ضعف فاحش در تجهیزات از ویژگی‌های بارز این کتابخانه‌ها بوده و اکثر کتابخانه‌ها زیر استاندارد بودند.

سابقه پژوهش در خارج

Bowden معتقد است که « رضایت مراجعه‌کننده و برآورد شدن نیازهایش تنها و مهمترین دلیل بقاء هر سیستم اطلاعات است و به دست آوردن اطلاعاتی درباره چگونگی استفاده از این خدمات و درجه موفقیت استفاده‌کنندگان به طور قطع بخش مهمی از ارزشیابی کار کتابخانه‌هاست ». وی شروع این مطالعات را به سالهای ۱۹۴۰ نسبت می‌دهد که در این سال اولین بار کتابداران، استفاده‌کنندگان و نیازهایشان را مورد توجه قرار داده‌اند. تشکیل کنفرانس انجمن سلطنتی اطلاعات علمی در سال ۱۹۴۷ در انگلستان جرقه‌ای در عرصه این مطالعات بود و از سال ۱۹۹۰ در جهات مختلف رو به گسترش نهاد. Murphy در سال ۱۹۷۹ در کتابخانه دانشکده نیروی هوایی آمریکا به ارزشیابی کتابخانه از دیدگاه مراجعین پرداخت، هدف اصلی این تحقیق ارزشیابی مراجعین از کارایی کتابخانه و عدم اطلاع یا بی‌توجهی مراجعان از خدمات و به دست آوردن سوابق مشخص از استفاده‌کنندگان مختلف بود. نتایج این تحقیق درصد بالایی از خدمات کتابخانه از قبیل Offiline، امانت بین کتابخانه‌ای و برنامه‌های

آموزش موجود در کتابخانه را که برای آنها کمتر شناخته شده بود نشان داد، همچنین تفاوت‌هایی در رفتار اطلاعاتی مراجعان و نقش کتابداران را در آموزش و ارائه خدمات خاطر نشان ساخت.

فصل سوم

روش تحقیق

مقدمه:

این فصل روش‌های پژوهش بکار رفته را مشخص می‌نماید که شامل مباحث زیر می‌باشد:

- روش تحقیق
- جامعه پژوهش
- روش نمونه‌گیری
- روش گردآوری داده‌ها و تجزیه و تحلیل اطلاعات
- محدودیت‌های موجود.

۳-۱- جامعه مورد پژوهش

جامعه مورد پژوهش در این تحقیق کلیه مراجعان کتابخانه بخش اطلاع‌رسانی پایگاه‌های اطلاعاتی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران می‌باشد، حدود ۸۰ پرسشنامه در فاصله ماه‌های دی، بهمن، اسفند به مراجعان توزیع شد که از این تعداد ۴۰ پرسشنامه تکمیل شد در نهایت تجزیه و تحلیل نتایج بر مبنای اطلاعات پرسشنامه‌های تکمیل شده انجام گردید.

۳-۲- روش تحقیق

روش تحقیق بکار رفته از نوع پیمایشی است که جنبه‌های مختلف میزان رضایت، عدم رضایت استفاده‌کنندگان را بررسی می‌نماید.

روایی محتوای پرسشنامه توسط استاد راهنما مورد بررسی قرار گرفت.

۳-۳- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح آمار توصیفی و با استفاده از نرم‌افزار آماری علوم اجتماعی (SPSS) صورت گرفت در سطح آمار توصیفی با استفاده از شاخص‌های آماری نظیر فراوانی و درصد و مجموع امتیاز به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شد.

۳-۴- محدودیت‌های موجود

مطالعات حاضر علیرغم همکاری‌های رئیس محترم مرکز و همکاران محترم بخش بانک‌های اطلاعاتی با مشکلات زیادی در جمع‌آوری پرسشنامه‌ها روبرو بوده است که می‌توان به شروع امتحانات در دی ماه، تعطیلی بهمن ماه، همچنین عدم همکاری مراجعان در پاسخ به سؤالات پرسشنامه، عدم برگشت پرسشنامه‌های توزیع شده بین مراجعان اشاره نمود.

فصل چہارم

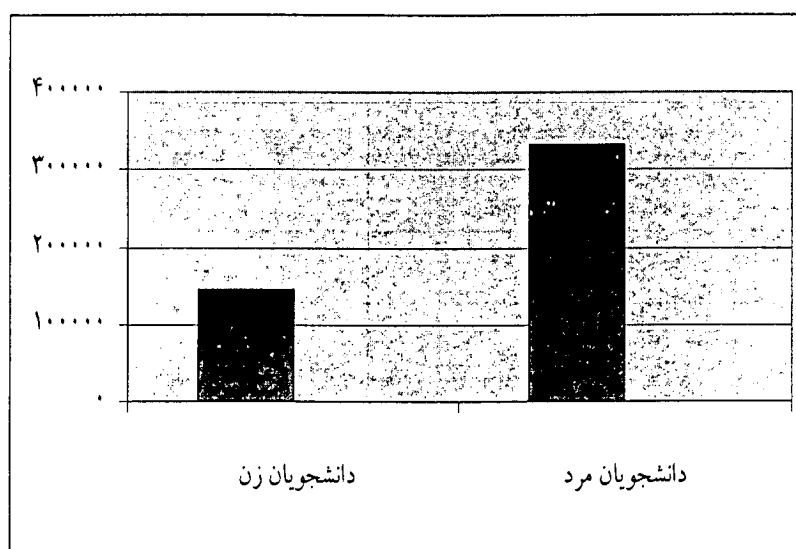
مقدمه

برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها، اطلاعات پرسشنامه نهایی که از حدود ۸۰ پرسشنامه ۴۰ پرسشنامه تکمیل شده بود توسط کامپیوتر استخراج و پردازش گردید. این بخش شامل: ۱۶ جدول و نمودار است.

۱- یافته‌های پژوهش

آمار دانشجویان در سال تحصیلی ۱۳۷۴

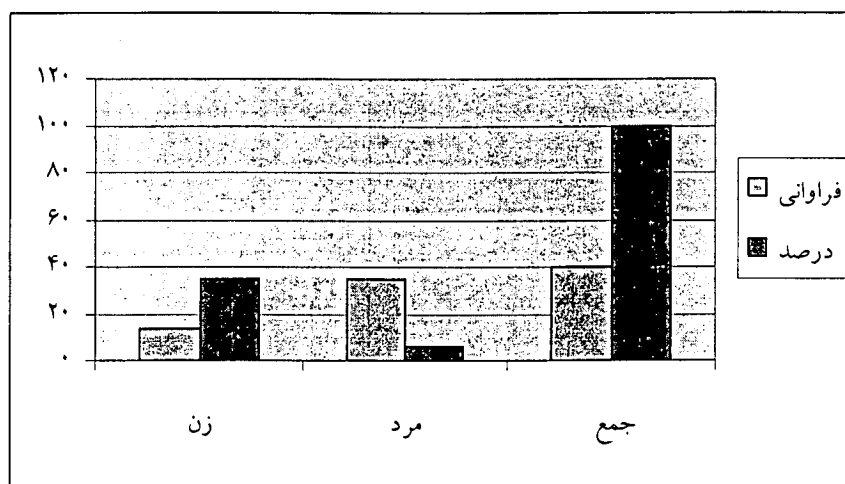
دانشجویان زن	دانشجویان مرد	
۱۴۵۳۵۳	۳۳۳۱۰۲	درصد
۳۰/۳۸	۶۹/۶۲	درصد



جدول شماره (۱)-جنسیت مراجعه‌کنندگان

جنس	فراوانی	درصد
زن	۱۴	۳۵
مرد	۳۵	۶۲/۵
جمع	۴۰	۱۰۰

۱-۱- مراجعه به جدول آموزش عالی و همچنین تعداد متقاضیان از بانکهای مرکز نشان داد که زنان کمتر از مردان در فعالیت‌های تحقیقاتی و پژوهشی جامعه شرکت می‌کنند

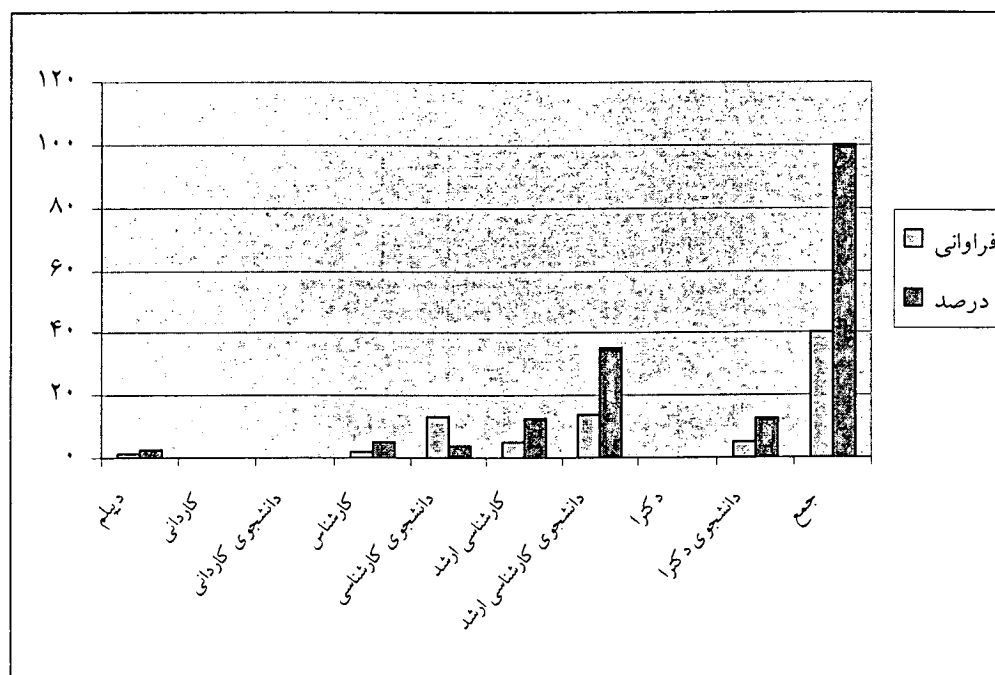


نتایج حاصله در جدول شماره ۲ حاکی از آن است که:

جدول شماره (۲) - میزان تحصیلات

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد
دیپلم	۱	۲/۵
کاردانی	۰	۰
دانشجوی کاردانی	۰	۰
کارشناس	۲	۵
دانشجوی کارشناسی	۱۳	۳/۵
کارشناسی ارشد	۵	۱۲/۵
دانشجوی کارشناسی ارشد	۱۴	۳۵
دکتر	۰	۰
دانشجوی دکتر	۵	۱۲/۵
جمع	۴۰	۱۰۰

۲-۱- دانشجویان کارشناسی ارشد بیشترین استفاده‌کنندگان یعنی ۳۵ درصد از کل مراجعان برای استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی مرکز می‌باشند. و این بیانگر آن است که مدارک موجود در بانکها راه‌گشایی جهت آغاز پایان نامه‌های کارشناسی ارشد است: به عبارت دیگر دانشجویان را به سمت عدم تکرار پروژه‌های موجود در کشور هدایت می‌نماید.



۱-۲-۱- دومین گروه استفاده‌کنندگان از پایگاه‌های اطلاعاتی را دانشجویان دوره کارشناسی تشکیل می‌دهد که ۳۲/۵٪ از کل جامعه آماری را نشان می‌دهد. و این علاقه دانشجویان دوره کارشناسی به تحقیق در زمینه‌های علمی و مورد نیاز را بیان می‌کند لذا می‌توان با تشویق و راهنمایی موثر این دانشجویان، فرهنگ تحقیق و مطالعه را بین آنها افزایش داده و همچنین برای انجام پروژه‌های اجرایی و تحقیقاتی از نیروی این گروه استفاده نمود.

۱-۲-۲- به علت وجود مدارک سطح بالای علمی در مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، مراجعه کنندگان با مدرک دیپلم حداقل را نشان می‌دهد به عبارت دیگر می‌توان اظهار نمود که گرایش به تحقیق در بین نیروهای با مدرک دیپلم کم بوده، زیرا تعداد کل جامعه آماری با مدرک دیپلم در کشور به مراتب زیادتر از سایر مدارک علمی است و فرهنگ مطالعه و استفاده از تجارب دیگران برای دیپلمه‌های کشور به خوبی توصیه نشده است.

۱-۲-۳- آمار دانشجویان فارغ التحصیل (کارشناسی ارشد) نشان می‌دهد که این دانشجویان پس از فارغ التحصیل تمایل چندانی به انجام تحقیقات در زمین‌های مختلف کشور ندارند. و این معضلی است که باید در رابطه با حل آن اندیشه کرد تا در کنار انجام طرحهای تحقیقاتی بیشتر سهم بودجه تحقیقات از کل بودجه کشور افزایش یابد.

۱-۲-۴- همچنین آمار فوق نشان می‌دهد که مراجعه اساتید دانشگاه‌ها جهت استفاده از پایگاههای علمی این مرکز متأسفانه صفر می‌باشد. این مساله چند حالت خواهد داشت:

- الف) پایگاه‌های اطلاعاتی موجود جوابگوی نیاز این گروه نمی‌باشد.
- ب) اساتید کشور بدون استفاده از منابع علمی موجود تحقیقات خود را انجام می‌دهند.
- ج) تحقیقات کتابخانه‌ای اساتید توسط دانشجویان انجام می‌شود.

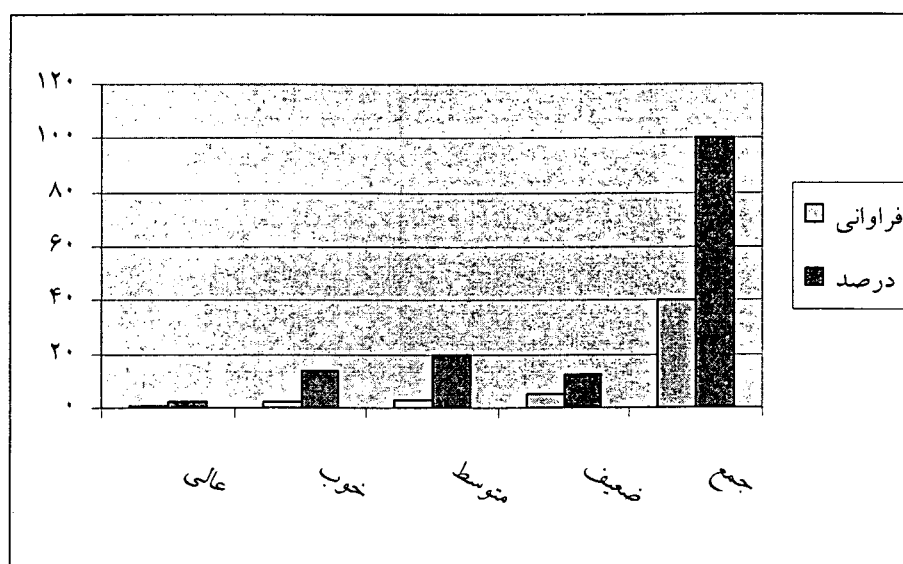
- در هر یک از حالت‌های فوق، میزان تمایل این گروه برای روزآمد بودن اطلاعات علمی با مشکل روبروست که برای حل این مشکل ضروری است راه حل مناسب از طرف مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران پیشنهاد شود.

۱-۲-۵- ۱۲/۵٪ استفاده کنندگان را دانشجویان دوره دکترا تشکیل می‌دهند. باتوجه به اینکه نسبت دانشجویان دکترا به کل دانشجویان کشور ۱۰/۵٪ می‌باشد. مقایسه آمار بیانگر این است که استقبال کنندگان (محققین) از مدارک علمی موجود در این مرکز قابل توجه می‌باشد.

جدول شماره (۳) - آشنایی به زبان انگلیسی

میزان	فراوانی	درصد
عالی	۱	۲/۵
خوب	۲	۱۴
متوسط	۳	۲۰
ضعیف	۵	۱۲/۵
جمع	۴۰	۱۰۰

۱-۳- جدول شماره ۳ بیانگر آن است که ۲/۵٪ از مراجعه‌کنندگان در حد عالی ۳۵٪ در حد خوب و ۵۰٪ در حد متوسط ۱۲/۵٪ در حد ضعیف با زبان انگلیسی آشنا هستند. بدیهی است که زبان یکی از موثرترین وسایل ارتباطی بین جوامع مختلف است و نیازمند برنامه ریزی مناسب جهت تعلیم در کلیه سطوح و مقاطع تحصیلی است مخصوصاً در سطوح بالاتر زیرا نیاز تبادل اطلاعات و اخذ اطلاعات علمی از سایر کشورها همواره موردنظر دانشجویان و محققین می باشد.

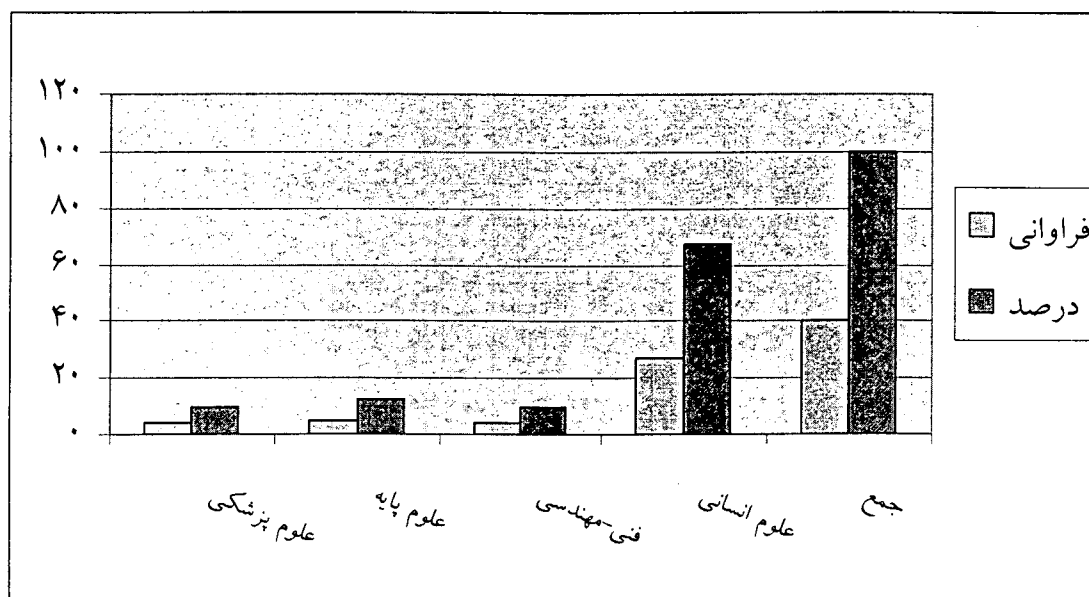


جدول شماره (۴) - گروه تحصیلی

گروه تحصیلی	فراوانی	درصد
علوم پزشکی	۴	۱۰
علوم پایه	۵	۱۲/۵
فنی-مهندسی	۴	۱۰
علوم انسانی	۲۷	۶۷/۵
جمع	۴۰	۱۰۰

۴-۱- گروه تحصیلی اکثر مراجعه‌کنندگان علوم انسانی می‌باشد که ۶۵٪ از کل متقاضیان را به خود اختصاص داده است در حالیکه ۱۲/۵٪ مربوط به علوم پزشکی، ۷/۵ علوم پایه و ۱۵٪ فنی-مهندسی است. گروه تحصیلی هنر مراجعه‌کننده‌ای نداشته است و این امر می‌تواند دو علت خاص داشته باشد:

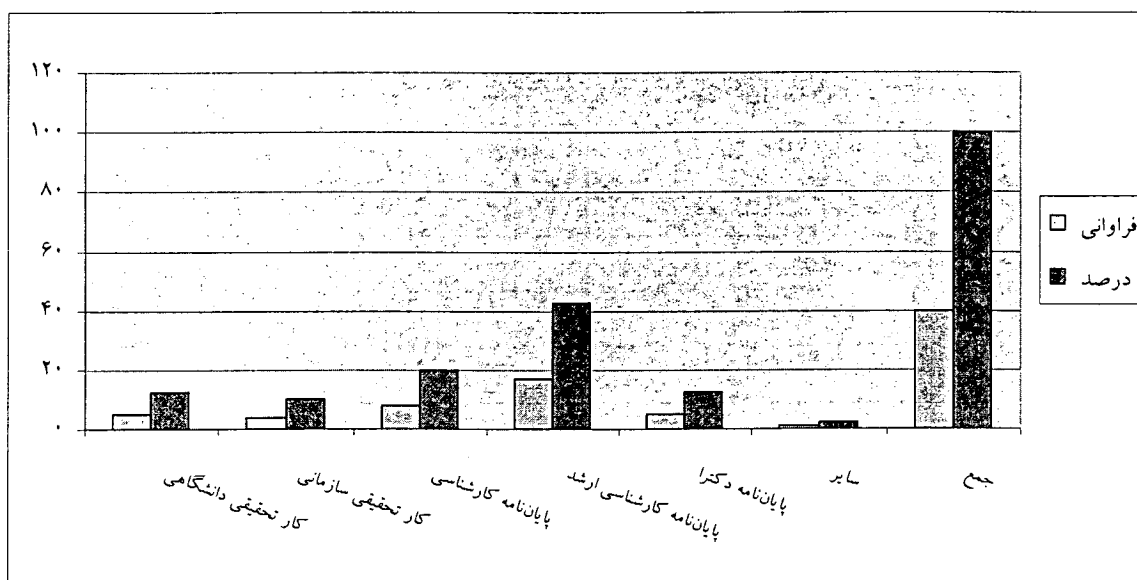
- ۴-۱-۱- تعداد دانشجویان و محققان در رشته تحصیلی هنر نسبت به سایر رشته‌ها کمتر است.
- ۴-۱-۲- مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران در زمینه گردآوری و سازماندهی مدارک هنر تا به حال فعالیتی انجام نداده یا فعالیت انجام شده ناکافی می‌باشد. (جدول شماره ۴)



جدول شماره (۵) - هدف از بازیابی

درصد	فراوانی	هدف بازیابی اطلاعات
۱۲/۵	۵	کار تحقیقی دانشگاهی
۱۰	۴	کار تحقیقی سازمانی
۲۰	۸	پایان نامه کارشناسی
۴۲/۵	۱۷	پایان نامه کارشناسی ارشد
۱۲/۵	۵	پایان نامه دکترا
۲/۵	۱	سایر
۱۰۰	۴۰	جمع

۵-۱- ۴۲/۵٪ از کل مراجعان هدف از بازیابی اطلاعات را تحقیق و پژوهش در زمینه تکمیل پایان نامه دانشگاهی ذکر کرده‌اند و ۱۰٪ کار پژوهشی سازمان. می‌توان نتیجه گرفت سازمان‌های دولتی و غیردولتی برای پیشبرد اهداف سازمان خود به امر تحقیق و پژوهش علاقه و تمایل چندانی ندارند (جدول شماره ۵).

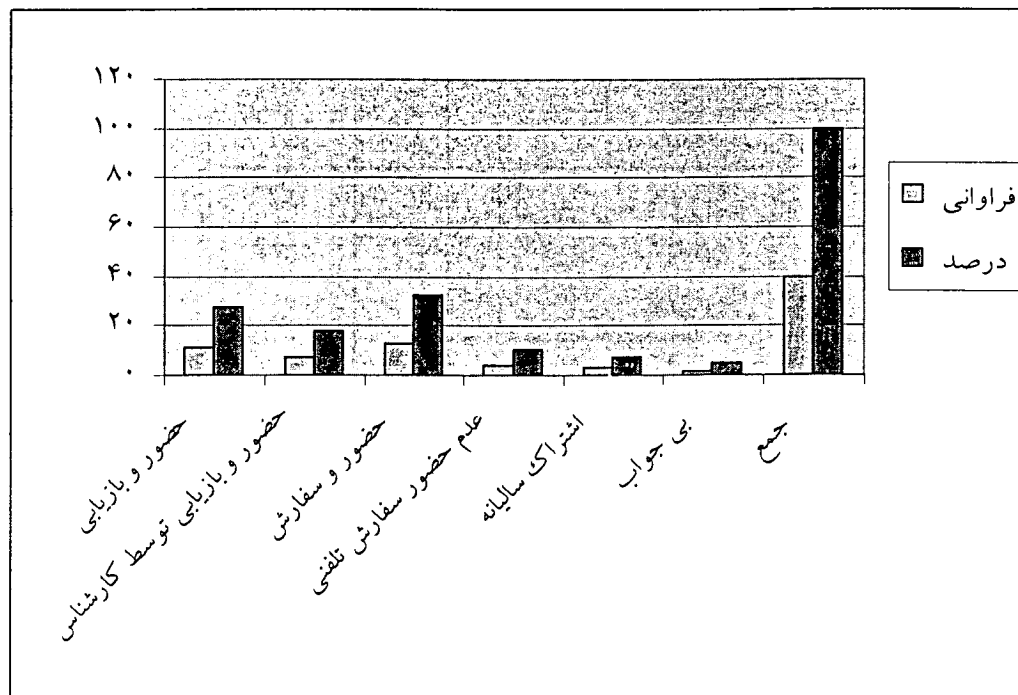


جدول شماره (۶)-روش بازیابی

روش بازیابی	فراوانی	درصد
حضور و بازیابی	۱۱	۲۷/۵
حضور و بازیابی توسط کارشناس	۷	۱۷/۵
حضور و سفارش	۱۳	۳۲/۵
عدم حضور سفارش تلفنی	۴	۱۰/۵
اشتراک سالیانه	۳	۷/۵
بی‌جواب	۲	۵
جمع	۴۰	۱۰۰

۱-۶- جدول شماره ۶ نشان می‌دهد که بیشتر مراجعه‌کنندگان از میان روش‌های متفاوت استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی، حضور در مرکز و بازیابی توسط کارشناس را ترجیح می‌دهند. یعنی ۴۲/۵٪ در حالیکه ۲۷/۵٪ مایلند بازیابی اطلاعات توسط خودشان باشد و ۱۵٪ سفارش از طریق تلفن را ترجیح می‌دهند. اشتراک سالیانه و سفارش اطلاعات را فقط ۷/۵٪ پیشنهاد کرده‌اند. تفاوت آمار بدست آمده شاید به دلایل زیر باشد:

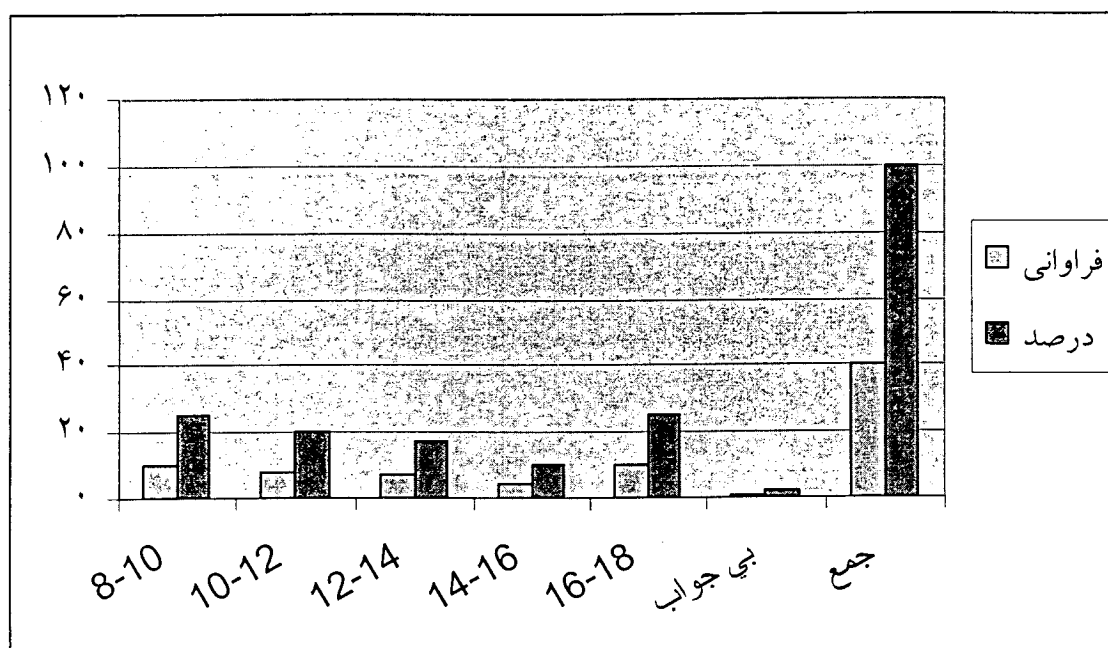
- الف- حضور افراد در مرکز و جلب اطمینان بیشتر آنها در انجام جستجوی مورد درخواست است.
- ب- وجود کارشناسان در امر بازیابی اطلاعات به عنوان راهنمای مؤثر در انجام تحقیقات به شمار می‌آید.
- ج- عدم آشنایی افراد با کامپیوتر و روش استفاده از آن، مراجعان را ناگزیر می‌کند که از راهنمایی کارشناسان بهره گیرند.
- د- عدم اعتماد و اطمینان از انجام و ارسال سریع اطلاعات درخواستی به دلیل مشکلات بی‌نظمی و نارسائیهای موجود در اداره پست.



جدول شماره (۷) - ساعات مراجعہ

ساعات مراجعہ	فراوانی	درصد
۸-۱۰	۱۰	۲۵
۱۰-۱۲	۸	۲۰
۱۲-۱۴	۷	۱۷/۵
۱۴-۱۶	۴	۱۰
۱۶-۱۸	۱۰	۲۵
بی جواب	۱	۲/۵
جمع	۴۰	۱۰۰

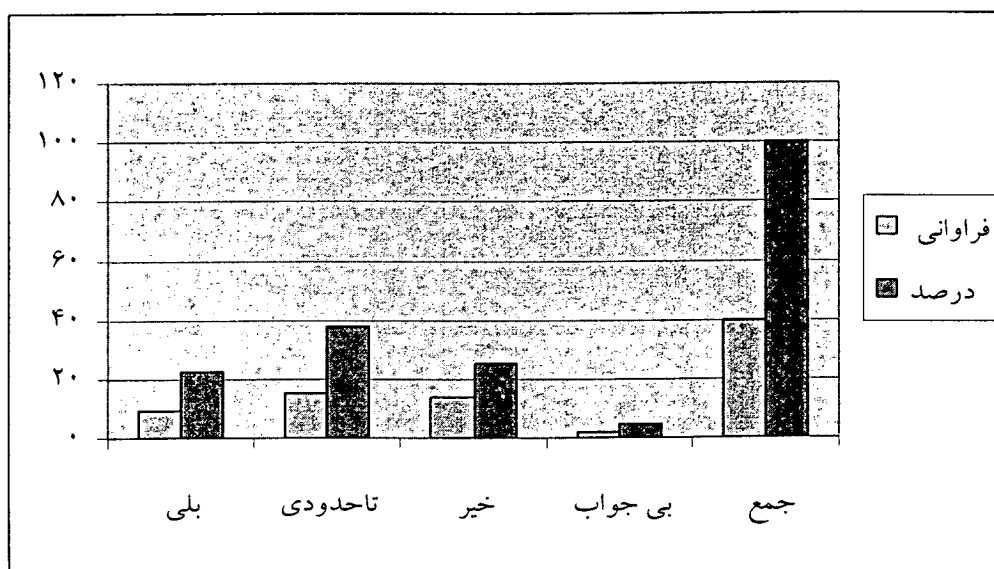
۷-۱- جدول شماره ۷ نشان می‌دهد که تمایل افراد برای مراجعہ به مرکز در چه ساعتی است: ۲۵٪ از کل مراجعان ساعت ۸-۱۰ و ۱۶-۱۸ را پیشنهاد کرده‌اند. با توجه به داده‌های موجود، در برنامه‌ریزی‌های آینده مرکز پیشنهاد متقاضیان را می‌توان در نظر داشت.



جدول شماره (۸) - آشنایی با کامپیوتر

آشنایی با کامپیوتر	فراوانی	درصد
بلی	۹	۲۲/۵
تاحدودی	۱۵	۳۷/۵
خیر	۱۴	۲۵
بی جواب	۲	۴/۵
جمع	۴۰	۱۰۰

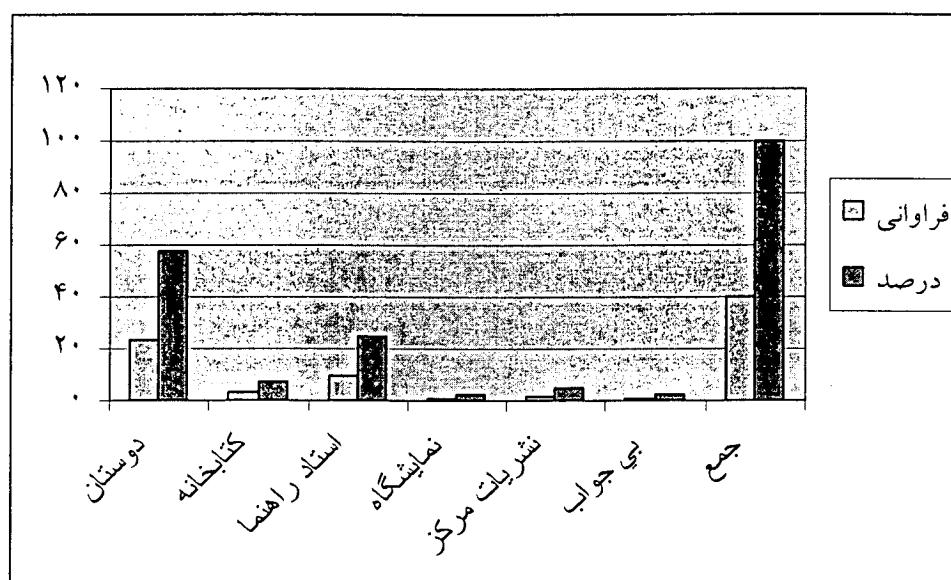
۸-۱- پاسخ‌های دریافتی نشان می‌دهد که ۳۵٪ از افراد اصلاً با کامپیوتر آشنایی ندارند و ۳۷٪ نیز در حد متوسط به روش کار با کامپیوتر آشنا هستند و از میان پاسخگویان فقط ۲۲/۵ درصد یعنی ۹ نفر به صورت کامل با کامپیوتر آشنا هستند. با توجه به اینکه در جهان امروز کامپیوتر از وسایل ارتباطی و اطلاعاتی مهم در کلیه جوامع به شمار می‌آید لزوم سرمایه‌گذاری برای آشنایی بیشتر دانشجویان و دانش‌آموزان ضروری به نظر می‌رسد. و همچنین با تجدیدنظر در واحدهای درسی ارائه شده و حذف برخی دروس تکراری، حداقل ۶ یا ۸ واحد در سطح لیسانس به عنوان یکی از واحدهای دروس اجباری به مجموعه دروس اضافه نمایند.



جدول شماره (۹) - آشنایی با مرکز

آشنایی با مرکز	فراوانی	درصد
دوستان	۲۳	۵۷/۵
کتابخانه	۳	۷/۵
استاد راهنما	۱۰	۲۵
نمایشگاه	۱	۲/۵
نشریات مرکز	۲	۵
بی جواب	۱	۲/۵
جمع	۴۰	۱۰۰

۹-۱- پاسخ‌های دریافتی حاکی از آن است که : ۵۷/۵٪ از پاسخگویان از طریق دوستان ۲۵/۵٪ توسط استاد راهنما و ۲/۵٪ در نمایشگاه و از طریق وسایل ارتباط جمعی با مرکز و فعالیت‌های اطلاع‌رسانی آشنا شده‌اند. آمار ۷/۵٪ کتابخانه‌ها نشان می‌دهد که کتابخانه‌ها نقش کمتری در تشویق و راهنمایی دانشجویان به نحوه استفاده از بانکها و پایگاه‌های اطلاعاتی و همچنین معرفی و شناساندن مراکز اطلاع‌رسانی دارند

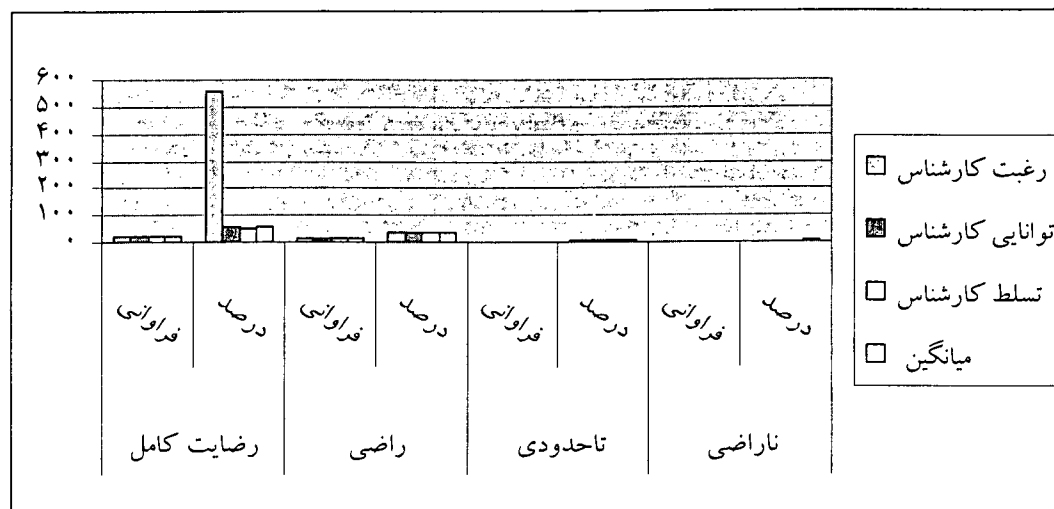


جدول شماره (۱۰) - میزان رضایت

موضوع	رضایت کامل		راضی		تاحدودی		ناراضی	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد				
رغبت کارشناس	۲۲	۵۵۶	۱۵	۳۷/۵	۳	۷/۵	۰	۰
توانایی کارشناس	۲۳	۵۷/۵	۱۴	۳۵	۳	۷/۵	۰	۰
تسلط کارشناس	۲۰	۵۰	۱۵	۳۷/۵	۳	۷/۵	۱	۲/۵
میانگین	۲۱/۶	۵۴/۶	۱۴/۶۶	۳۶/۶	۳	۷/۵	۰/۳	۵/۸

۱-۱۰- یکی از وظایف مراکز یا خدمات اطلاعاتی استفاده از کارکنان و نیروهای متخصص در امر خدمات اطلاع‌رسانی می‌باشد با توجه به اینکه یکی از اهداف تحقیق حاضر، سنجش میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از توانایی کارشناسان بازبایی اطلاعات می‌باشد بنابراین برای اندازه‌گیری میزان رضایت از یک طیف با پنج‌گویه استفاده شد روش محاسبه به این طریق بود که درصد فراوانی هر یک از شاخص‌های (رغبت، توانایی، تبحر) جمع و تقسیم بر تعداد آنها شده است. و این نتیجه حاصل شد که ۹۰/۸۲٪ از کل مراجعان از کارشناسان بازبایی اطلاعات رضایت دارند.

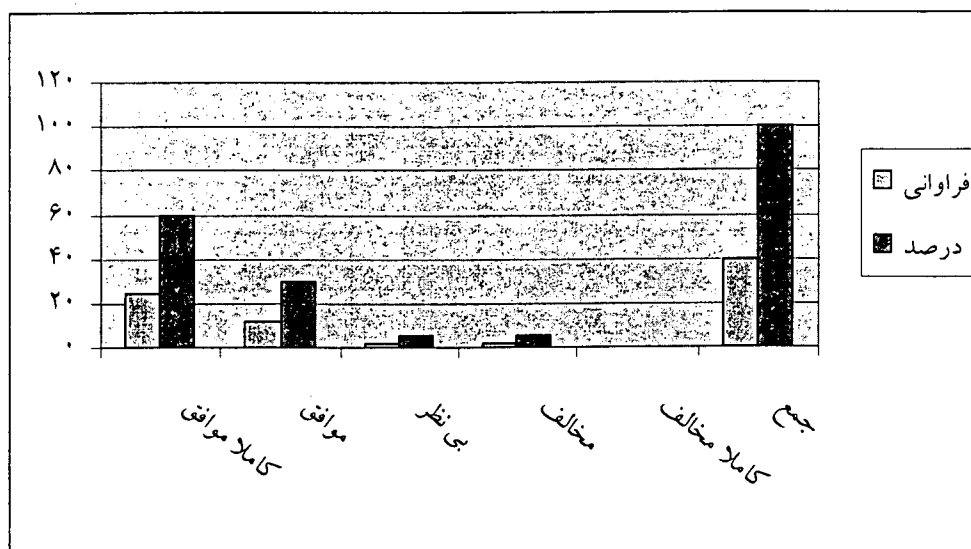
مراکز خدماتی اطلاع‌رسانی زمانی کارآیی لازم را خواهند داشت که از کارکنان و کارمندان آشنا به فنون و شیوه‌های اطلاع‌رسانی استفاده نمایند که محدوده برداشتن علایق گسترده، قادر به کسب صلاحیت در تعدادی از رشته‌های تخصصی باشند به عبارت دیگر هر یک از کارکنان لازم است متخصصین چندبعدی باشند چون استفاده‌کنندگان از محیط‌های مختلف و دارای تخصص‌های متفاوت می‌باشند.



جدول شماره (۱۱) - استفاده از متخصصین موضوعی

متخصصین موضوعی	فراوانی	درصد
کاملاً موافق	۲۴	۶۰
موافق	۱۲	۳۰
بی‌نظر	۲	۵
مخالف	۲	۵
کاملاً مخالف	-	-
جمع	۴۰	۱۰۰

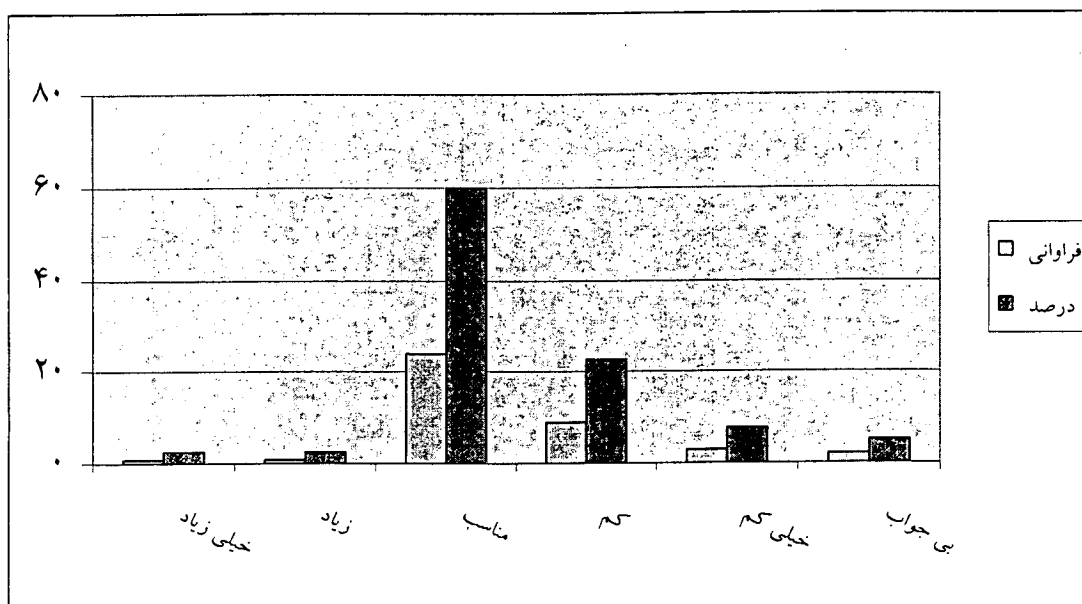
۱۱-۱- جدول ۱۱ نشان می‌دهد که ۶۰٪ از مراجعین اعتقاد دارند از متخصصین رشته‌های موضوعی مختلف در واحد آرایه خدمات پایگاه‌های اطلاعاتی استفاده شود.



جدول شماره (۱۲) - تعداد کارکنان

تعداد کارکنان	فراوانی	درصد
خیلی زیاد	۱	۲/۵
زیاد	۱	۲/۵
مناسب	۲۴	۶۰
کم	۹	۲۲/۵
خیلی کم	۳	۷/۵
بی جواب	۲	۵

۱۲-۱- مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران به عنوان یکی از بزرگترین و مهمترین مراکز اطلاع‌رسانی در ایران بیشترین تعداد مراجعه‌کنندگان را دارد. در حالیکه خدمات بازیابی اطلاعات در واحد ارائه خدمات توسط تنها دو نفر از کارشناسان متخصص انجام می‌گیرد (یعنی ۲/۲ درصد از کل کارکنان مرکز که ۹۰ نفر هستند) در نظرخواهی از متقاضیان مشخص شد که ۲۹/۵٪ اعتقاد دارند تعداد کارشناسان بازیابی اطلاعات کم است.



جدول شماره (۱۳) - رضایت از اطلاعات دریافتی

موضوع	رضایت کامل	رضایت	تاحدودی	ناراضی
۲۰) آیا اطلاعات مورد نیاز را دریافت کرده‌اید	۵۰	۴۲/۵	۲/۵	۰
۲۱) به چه میزان از اطلاعات دریافتی رضایت دارید	۲۰	۴۷/۵	۳۰	۲/۵
۲۲) اطلاعات بازبایی شده به موضوع درخواستی مربوط بود	۲۰	۴۵	۳۰	۵
۲۳) تنوع جستجو وجود داشته است	۱۲/۵	۶۵	۲۰	۲/۵
۲۴) از مراجعه به مرکز راضی هستید	۲۵	۶۷/۵	۷/۵	
۲۵) انتظار شما از مراجعه به مرکز برآورده شد	۱۵	۳۷/۵	۴۵	۲/۵
میانگین	۲۳/۷۵	۵۰/۸	۲۲/۵	۲/۰۸

۱۳-۱- «۲» سوالات ۲۰-۲۱-۲۲-۳۱-۳۴ «مراجعه کنندگان از اطلاعات دریافتی رضایت دارند.»

نتایج حاصله در جدول نشان می‌دهد که حدود:

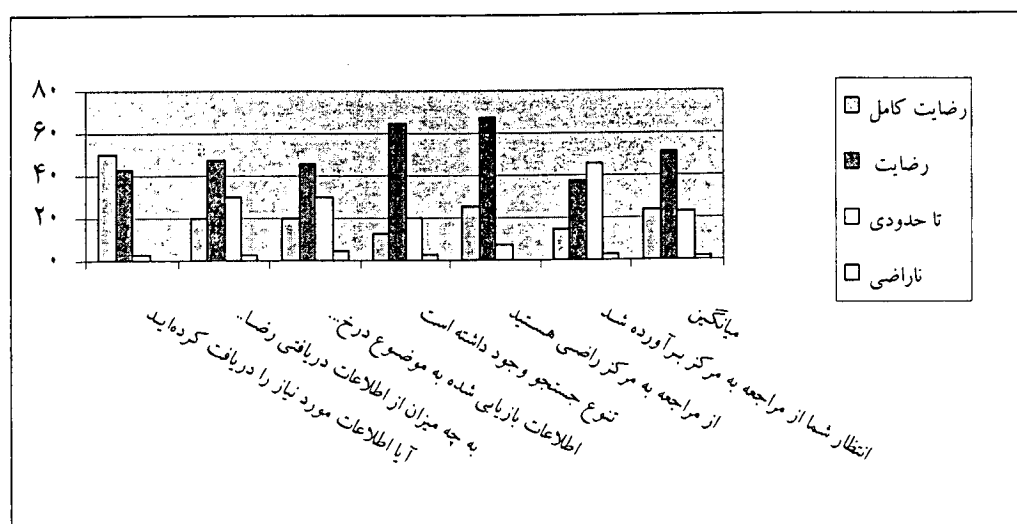
-۲۳/۷۵ درصد از کل افراد رضایت کامل

-۵۰/۸ درصد از کل افراد راضی

- ۲۲/۵ درصد از کل افراد نسبتاً راضی

- ۲/۰۸ درصد از کل افراد ناراضی می‌باشند.

در مورد نظر اقلیت می‌توان با استفاده از گروههای تحقیق و نظرسنجی به مطالعه در خصوص نظرات و انتقادات پرداخت تا نواقص و کاستیهای احتمالی رفع گردد.



جدول شماره (۱۴) - رضایت از فضا، مکان، تجهیزات و آرایه خدمات

موضوع	رضایت	متوسط	ناراضی
فضا	۶۰/۵	۰	۳۷/۵
سر و صدای زیاد	۷۰	۱۷/۵	۱۲/۵
نحوه ارائه خدمات	۹۲/۵	۰	۷/۵
راهنمایی و اطلاعات	۸۷/۵	۱۲/۵	۰
پیدا کردن مکان	۷۷/۵	۱۵	۷/۵
میانگین	۷۷/۶	۹	۱۳

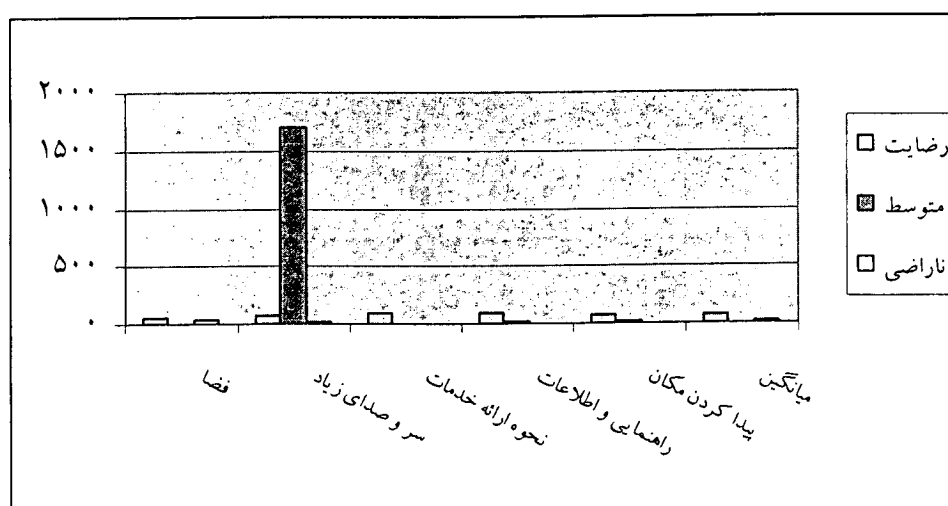
۱۴-۱ - (۳) سوالات ۲۶-۲۷-۲۸-۲۹-۳۰ «مراجعه‌کنندگان از فضا، مکان، تجهیزات و نحوه آرایه خدمات رضایت دارند»

۷۷/۶ درصد راضی

۹ درصد تا حدودی

۱۳ درصد ناراضی.

- باتوجه به این که هدف مرکز تأمین رضایت و خواسته‌های محققین و دانشجویان می‌باشد می‌توان در خصوص ۱۳ درصد از افرادی که ناراضی بودند مطالعات کافی به عمل آورد و تدابیری جهت پیش‌بینی و طراحی فضای موردنیاز، ایجاد آرامش در محل، استفاده از تجهیزات مناسب و موردنیاز و آموزش افراد مستقر در واحد نگهبانی و اطلاعات برای راهنمایی سریع و به موقع مراجعه‌کنندگان اتخاذ کرد. (جدول شماره ۱۴)

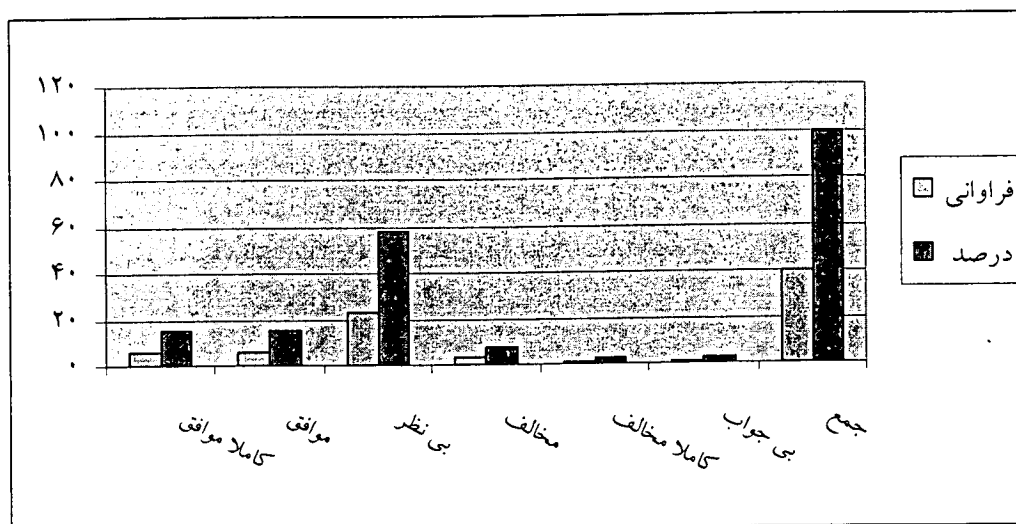


جدول شماره (۱۵) - کارشناس آقا یا خانم

کارشناسان آقا یا خانم	فراوانی	درصد
کاملاً موافق	۶	۱۵
موافق	۶	۱۵
بی‌نظر	۲۳	۵۷/۵
مخالف	۳	۷/۵
کاملاً مخالف	۱	۲/۵
بی‌جواب	۱	۲/۵
جمع	۴۰	۱۰۰

۱-۱۵- استفاده از کارشناسان آقا یا خانم

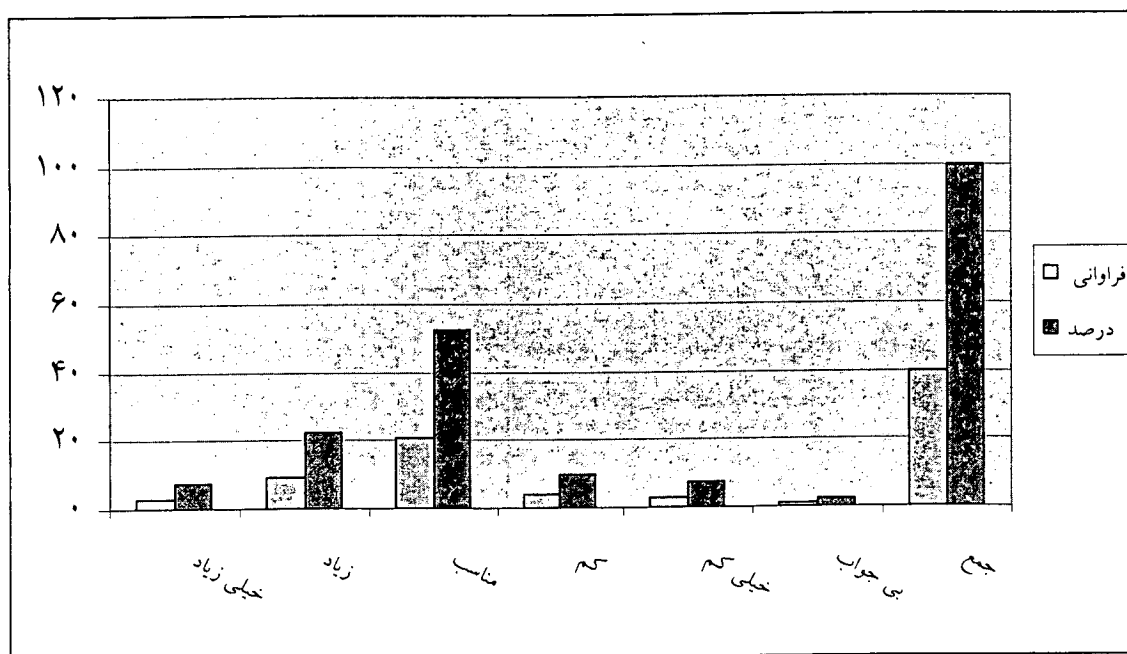
جواب بیشتر مراجعه‌کنندگان به این سوال «بی‌نظر» است و تنها ۱۵٪ جواب مثبت داده‌اند. پاسخها بیانگر آن است که: توانایی، مهارت، و علاقه متخصصین بازیابی اطلاعات در درجه اهمیت قرار دارد.



جدول شماره (۱۶) - قیمت خدمات

قیمت خدمات	فراوانی	درصد
خیلی زیاد	۳	۷/۵
زیاد	۹	۲۲/۵
مناسب	۲۱	۵۲/۵
کم	۴	۱۰
خیلی کم	۳	۷/۵
بی جواب	۱	۲/۵
جمع	۴۰	۱۰۰

۱-۱۶- مراجعه‌کنندگان از هزینه‌های پرداختی رضایت دارند. آمار ۵۲/۵ درصدی نشان می‌دهد که هزینه خدمات مناسب می‌باشد.



پیشنهادهات:

- ۱- هزینه‌های دریافتی مطابق با شرایط مادی محققین در نظر گرفته شود.
- ۲- اشتراک سالیانه با دانشگاهها، بطوریکه با هر یک از دانشگاهها در قبال ارائه خدمات اطلاعاتی به دانشجویان، قراردادی منعقد نموده و دانشجویان با ارائه کارت مخصوص بتوانند بدون پرداخت وجه از پایگاه‌های اطلاعاتی استفاده نمایند.
- ۳- ایجاد شبکه‌های اطلاعاتی بین دانشگاهها و مرکز بطوریکه دانشجویان برای دریافت نیازهای اطلاعاتی مجبور به مسافرت از شهرهای مختلف نباشند.
- ۴- چکیده تازه‌ترین دستاوردهای تحقیقاتی در داخل و خارج کشور و همچنین خبرهای مهم اطلاع‌رسانی توسط مرکز از طریق تلفن گویا و وسایل ارتباط جمعی به اطلاع علاقه‌مندان رسانده شود.
- ۵- پیش‌بینی برنامه «پیام‌های علمی و اطلاعاتی در رادیو» با توجه به ساعات فراغت دانشجویان و معمولاً شبها ساعت ۹ تا ۱۰ و انعکاس خبرهای اطلاعاتی علمی و کلیه فعالیت‌هایی که به نحوی به پیشرفت خدمات اطلاعاتی در جامعه و پیشبرد اهداف اطلاع‌رسانی کمک نماید.
- ۶- اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های تشویقی دانشگاهها و مراکز آموزش عالی جهت همکاری بیشتر در ارسال مدارک، گزارشات، طرحهای تحقیقاتی و پایان‌نامه‌های دانشجویی
- ۷- مذاکره با رؤسای مراکز تحصیلات تکمیلی جهت ارسال پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد و دکتری.
- ۸- از آنجا که بیشترین دلیل عدم استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی مرکز، عدم آگاهی از وجود چنین مرکزی می‌باشد تحقیقی در ارتباط با آرایه راهکارهای مناسب جهت آشنا شدن دانشجویان با این مرکز صورت گیرد.
- ۹- اجرای سمینارهای علمی در دانشگاههای مختلف
- ۱۰- مذاکره و دعوت از روسای دانشگاههای هنر و هماهنگی با آنها در جهت ایجاد بانک اطلاعات هنر.
- ۱۱- برنامه‌ریزی مناسب جهت آشنایی دانشجویان هنر با دستاوردهای مرکز، در زمینه‌های علمی و تحقیقاتی.
- ۱۲- تشویق دانشجویان رشته هنر برای انجام تحقیقات و استفاده از پایگاههای علمی موجود در مرکز.
- ۱۳- افزایش سطح اطلاعات و آگاهی مدیران از نتایج تحقیقات و پژوهش‌های انجام شده در حیطه اهداف سازمانی خود.
- ۱۴- ایجاد شبکه‌های اطلاع‌رسانی بین سازمان‌های مرتبط با هم.

- ۱۵- آموزش و ایجاد انگیزه و علاقه و تشویق کارکنان جهت مطالعه و تحقیق در زمینه فعالیت‌ها و اهداف سازمان.
- ۱۶- کتابخانه‌ها از روش سنتی بهره‌برداری و استفاده از مدارک به سمت استفاده از سیستم‌های کامپیوتری و مکانیزه روی آورند.
- ۱۷- کتابخانه‌ها از طریق ارتباط با مراکز اطلاع‌رسانی نیازهای اطلاعاتی دانشجویان را برطرف نمایند.
- ۱۸- ایجاد ارتباط با مراکز اطلاع‌رسانی و وسایل ارتباط جمعی برای شناساندن اهداف، فعالیت‌های
- ۱۹- برقراری شبکه‌های کامپیوتری بین کتابخانه‌های دانشگاه‌های مختلف کشور با مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران برای استفاده سریع و ایجاد تسهیلات لازم برای دانشجویان در شهرهای مختلف کشور.

فهرست منابع:

- ۱- ویسمان، هرمان. (۱۳۷۳) سیستم‌ها، خدمات و مراکز اطلاع‌رسانی. ترجمه جعفر مهران. شیراز: نوید
- ۲- ساروخانی، باقر. (۱۳۷۲) روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی. تهران: مؤسسه مطالعات و تحقیقات فرهنگی
- ۳- ارتجاعی، سوسن. (۱۳۷۳) بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی.
- ۴- اشراقی جهرمی، محمدناصر. (۱۳۷۳) ارزیابی مجموعه خدمات کتابخانه‌های مراکز تربیت معلم شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، تهران: دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی
- ۵- مجموعه مقالات سمینار ایفلا.
- ۶- گزارش فعالیت‌های مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران ۱۳۷۴