

رستمی گومه، علیرضا (۱۳۸۱). بررسی میزان و عوامل موثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات پیوسته واحدهای اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه تهران. دانشگاه تربیت مدرس. پایان‌نامه برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد به راهنمایی علی شکویی.

## چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی میزان و عوامل موثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات پیوسته واحدهای اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه تهران می‌باشد. برای تعیین میزان رضایتمندی و عوامل موثر بر آن از عواملی همچون سرعت دریافت اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تعداد پیشنهادها، بازایی شده، تعداد دفعات استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی، مرتبط بودن اطلاعات دریافتی، آشنایی با نحوه جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی و راهنمایی و جستجو توسط کتابدار استفاده شده است. پژوهش حاضر با استفاده از روش پیمایشی انجام گرفته شده است و اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه گردآوری شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه تهران می‌باشد که برای جستجوی اطلاعات رایانه‌ای به این دو واحد اطلاع‌رسانی مراجعه کرده‌اند. چون جامعه آماری موجود خیلی گسترده می‌باشد، بصورت نمونه‌گیری تصادفی، ۳۰۰ پرسشنامه بین جامعه آماری مورد نظر توزیع گردید. از ۳۰۰ پرسشنامه توزیع شده، ۲۹۶ عدد آن بصورت پر شده، عودت داده شد. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بیشتر پاسخگویان در دانشکده‌های فنی و مهندسی (۳۵/۸٪) و علوم انسانی (۳۰/۱٪) مشغول به تحصیل بوده‌اند. از نظر توزیع براساس مقطع تحصیلی، ۷۶/۷٪ جامعه پاسخگو دانشجوی کارشناسی ارشد و ۲۰/۳٪ دانشجوی مقطع دکتری بوده‌اند. همچنین از نظر توزیع جنسی، ۸۶/۵٪ پاسخگویان مرد و ۱۰/۵٪ زن بوده‌اند. براساس نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده، بیشتر پاسخگویان سرعت دریافت اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تعداد پیشنهادها، بازایی شده، مرتبط بودن اطلاعات دریافتی، آشنایی با نحوه جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی و تعداد دفعات استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی را در رضایتمندی خود موثر دانسته‌اند. همچنین بیشتر پاسخگویان تمایل داشته‌اند که خود عمل جستجو را انجام بدهند. در پایان پیشنهادهای جهت بهتر شدن خدمات پیوسته این واحدهای اطلاع‌رسانی و نیز پیشنهادهایی برای پژوهشهای آینده ارائه شده است.

**کلید واژه‌ها:** رضایتمندی استفاده‌کنندگان، خدمات پیوسته، واحدهای اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت مدرس، دانشگاه تهران.