



رضایت‌سنجی خدمات کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی

مریم زبردست

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کارشناس crm کتابخانه دیجیتال، مشهد، ایران. رایانامه:
zebardast.maryam@gmail.com

چکیده

در دنیای کنونی که کتابخانه‌ها خدمات گوناگون و متنوعی را ارائه می‌نمایند، رضایت‌سنجی از کاربران دریافت‌کننده خدمات اهمیت زیادی جهت توسعه خدمات دارد.

هدف از این پژوهش دریافت نظرات کاربران دریافت‌کننده خدمات کتابخانه دیجیتال و همچنین پشتیبانی از خدمات ارائه شده است. یافته‌های این پژوهش که با استفاده از ۷ پرسش از کاربران دریافت شده است در خصوص نحوه ثبت نام در سایت کتابخانه دیجیتال، درخواست منبع، رفتار کتابداران با کاربران، سرعت پاسخگویی به کاربران، کیفیت منبع ارسالی، هزینه خدمات و در آخر رضایت کلی کاربر از خدمات دریافتی جمع‌آوری شده است.

بر اساس داده‌های نظرسنجی و میانگین نتایج به دست آمده، مشخص گردید که رضایتمندی کاربران از خدمات دیجیتال در سال ۱۴۰۰، ۹۳/۵۷ درصد است. این سطح از رضایت، برآیند راه‌اندازی واحد ارتباط با مخاطبین و در نتیجه پیگیری مستمر وضعیت خدمات ارائه شده، همچنین برطرف شدن بخش زیادی از مشکلات فنی سامانه، در سال ۱۴۰۰ است که نشان می‌دهد رضایت کاربران از خدمات دریافتی در سطح بالایی قرار دارد.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی، خدمات، کاربران، رضایت‌سنجی، پشتیبانی.

مقدمه

بررسی رضایت کاربران، ابزار مناسبی برای سنجش خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است. این نوع بررسی‌ها به بخش مهمی از حیات کتابخانه‌ها مبدل شده است که نتایج آن نه تنها به مدیریت کتابخانه در رسیدن به هدف‌های مورد نظر کمک می‌کند بلکه به آشکار ساختن ارزش و تأثیر آن خدمات و نیز به مدیریت مؤسسات برای کاهش هزینه‌ها یاری می‌رساند. کاربران به مشتری تبدیل شده‌اند و سنجش چگونگی دریافت خدمات موجود برای طراحی و ارائه خدمات مؤثر به آن‌ها، ضروری است.

یکی از هدف‌های بررسی رضایتمندی کاربران کتابخانه باید بهبود خدمات ارائه شده به آنان باشد. سطح بالای رضایت عمومی کاربران برای تبلیغ خدمات کتابخانه مناسب است و ممکن است مدیران مؤسسه‌ها را متقاعد سازد که همه از کتابخانه راضی هستند، اما نباید باعث افت در کیفیت ارائه خدمات شوند. بررسی خدمات از درون و مقایسه آن‌ها با سایر خدمات و همچنین بررسی نمونه عملکرد خوب، از موارد مهم به شمار می‌روند. گروه‌های مختلف کاربران کتابخانه، انتظارات و اولویت‌های متفاوتی از خدمات دارند و خدمات کتابخانه‌ای خوب باید انعطاف‌پذیری لازم را داشته باشند تا تمام تقاضاها را برآورده و رضایت کاربران را فراهم کنند. خدمات کتابخانه‌ای یکسان، برای همه کاربران مناسب نیست. مدیران باید به یاد داشته باشند که بهترین ارائه خدمات ممکن است به شرایط خاص کتابخانه بستگی داشته باشد (کریرز^۱، ۲۰۰۶).

سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی نیز مشابه دیگر مراکز اطلاع‌رسانی پیشرفته جهانی و همگام با آن‌ها و شاید پیش‌تاز از بسیاری از مراکز اطلاع‌رسانی به ایفای نقش خود پرداخته است. این مسئله با راه‌اندازی کتابخانه دیجیتال و ارائه خدمات کتابخانه‌ای مجازی بیشتر نمود پیدا کرده است. این سازمان با مجموعه‌ای بالغ بر سی میلیون منبع اطلاعاتی همانند نسخه‌های خطی، اسناد، کتاب‌های چاپ سنگی، نشریات ادواری، کتاب‌های چاپی و ... به منظور صیانت از منابع اطلاعاتی مذکور و دسترسی اندیشمندان، صاحب‌نظران، پژوهشگران و علاقه‌مندان به این منابع، از ابتدای دهه پنجاه، تهیه میکروفیلم از منابع و از دهه هشتاد دیجیتال‌سازی منابع را آغاز نموده است و اکنون با ارائه مجموعه‌ای بالغ بر دو میلیون و پانصد هزار منبع اطلاعاتی در سامانه کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی، برای حضور حداکثری در فضای مجازی و دسترسی‌پذیری بهتر منابع تلاش می‌نماید.

برخی از مهمترین اهداف سازمان را از ایجاد کتابخانه دیجیتال به شرح زیر می‌توان برشمرد:

۱. ارائه خدمات پژوهشی در زمینه‌های مختلف مانند خدمات تحویل مدرک، امانت دیجیتال، ارتباط مستقیم کتابداران و اندیشمندان با یکدیگر، حل مشکلات پژوهشی و آموزشی در تمام ساعات شبانه‌روز
۲. ایجاد امکانات دسترسی به منابع موجود در کتابخانه سازمان (خصوصاً منابع نایاب و کمیاب) برای افراد مختلف به منظور پژوهش و نیز آموزش.

۳. حفاظت از منابع بالارزش موجود در کتابخانه سازمان مانند نسخه‌های خطی، اسناد و مطبوعات (کریمی، ۱۴۰۰).

خدمات کتابخانه دیجیتال

خدمات تحویل مدرک

خدمات تحویل مدرک، نسخه‌برداری از مدارک یا تهیه نسخه الکترونیکی آن به منظور ارسال به شرکت‌ها یا مؤسسات خارج از سازمان جهت انتفاع و یا دریافت هزینه عملیاتی است.

- خدمات تحویل مدرک شامل (تهیه مدرک منتشر شده یا نشده، در شکل چاپی یا الکترونیکی بنا بر درخواست کاربر در قبال وجه یا مفاد یک قرارداد برای یک فرد یا یک مؤسسه است که از مزایای بهره‌گیری از این فرایند سرعت بالا در ارائه خدمات، دسترس‌پذیری آسان‌تر کاربر به انواع منابع اطلاعاتی و ارائه کیفیت بالای منابع به مراجعان غیرحضور را می‌توان نام برد.

- منابع دیجیتالی موجود در سازمان: شامل انواع مدارک، کتب (چاپی، نسخ خطی، لاتین، به زبان‌های دیگر) مقالات، ادواری‌ها، پایان‌نامه‌ها، میکروفیلم، مواد دیداری و شنیداری، منابع جغرافیایی (نقشه‌ها)، تصاویر از اشیاء موزه‌ای، اسناد. به همراه حوزه‌های موضوعی که سازمان در فراهم‌آوری و ارائه خدمات برای این موضوعات اهمیت قائل است (اسلام، تاریخ، اهل بیت، قرآن، آستان قدس، خراسان و ایران).

تحویل مدرک الکترونیکی دارای مراحل است از جمله، بررسی‌های فنی و محتوایی درخواست، تطبیق با قوانین سازمان، تعامل با کارشناسان مربوطه و در نهایت، آماده‌سازی و تحویل منبع مورد نظر به متقاضی و دریافت بازخوردهای ایشان است.

زمان پاسخ‌گویی در سازمان کتابخانه‌ها با توجه به نوع عملکرد ادارات متفاوت است؛ اما در این میان زمان‌بندی کاملاً مشخص و از پیش تعیین شده برای ارسال مدارک، باعث ارتقاء سطح کیفی خدمات به کاربران می‌شود. چنانچه این زمان‌بندی مشخص و منظم در ارسال مدارک می‌تواند در جذب کاربران (مشتریان) تأثیر به‌سزایی داشته باشد. کتابخانه دیجیتال ارسال فایل پی‌دی‌اف منابع برای کتب چاپی فارسی و عربی و همچنین لاتین را ۳ الی ۷ روز کاری، تصاویر و اسناد ۷ الی ۱۰ روز کاری، کتب چاپ سنگی ۳ الی ۷ روز کاری و نسخ خطی حداقل ۱۰ روز (در صورت نفاست نسخه خطی، در شورای نفیس اداره مخطوطات، مورد بررسی قرار گرفته که با توجه به ارزشمندی نسخه مشمول زمان بیشتری خواهد شد) را در نظر دارد.

بررسی اولیه درخواست‌های رسیده و ارجاع هر گروه از منابع (چاپی - فارسی، عربی و لاتین -؛ عکس و سند) به

کارشناس مربوطه تاکنون بالغ بر ۲۴۹۵۶ درخواست از طرف کاربران تنها از طریق سامانه دیجیتال دریافت شده است.

خدمات امانت دیجیتال

با توجه به تعطیلی کتابخانه‌های سازمان برای اعضا و عموم در زمان شیوع بیماری کرونا، سازمان در ابتکاری عملی در اسفندماه ۱۳۹۸، امانت الکترونیک منابع را از طریق سامانه کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی راه‌اندازی نمود. در این طرح، بیش از ده هزار کتاب چاپی فارسی و عربی که دارای مشکل کپی رایت بود و امکان ارائه از طریق وب به صورت دسترسی آزاد مقدور نبود، از طریق این سیستم مشخصات منابع برای درخواست امانت، در دسترس عموم مردم قرار گرفته و پژوهشگران در اقصی نقاط جهان می‌توانند مورد نیاز خود را از طریق این سیستم درخواست نموده تا نسخه دیجیتال منابع به آن‌ها به صورت امانت واگذار شود. تاکنون ۱۴۶۷ کتاب چاپی از طریق خدمات امانت دیجیتال به صورت آنلاین در اختیار درخواست‌کنندگان قرار گرفته است.

خدمات تحویل مقالات

با توجه به تعطیلی کتابخانه در دوران کرونا و عدم امکان استفاده حضوری پژوهشگران و محققان کتابخانه و دریافت منابع اطلاعاتی مورد نیاز خود، کتابخانه دیجیتال ارائه خدمات تحویل مقالات را نیز از سال ۱۳۹۸ آغاز کرده است. با توجه به اشتراک پایگاه‌های اطلاعاتی معتبر حاوی مقالات فارسی و لاتین در سطح کشور، درخواست این خدمات از طریق شبکه اجتماعی واتساپ^۱ دریافت و لیست مقالات مرتبط با کلیدواژه‌ها برای کاربران ارسال می‌شود که پس از انتخاب مقاله از سوی کاربر، مقاله منتخب دانلود و ارسال می‌گردد. تاکنون ۱۱/۸۷۷ مقاله و لینک مقاله جهت کاربران این خدمات ارسال شده است.

خدمات پرسش از کتابدار

سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی با هدف ارتقای سطح خدمات، رضایت‌مندی پژوهشگران و نیز اطلاع‌رسانی و راهنمایی بهتر به اندیشمندان، استادان و دانشجویانی که امکان استفاده حضوری و مستقیم از منابع و امکانات کتابخانه‌ای را ندارند، فرصتی را فراهم نموده است که کاربران، پرسش‌های خود را از طریق محیط مجازی اینترنت و کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی مطرح نمایند.

پرسش از کتابدار آنلاین

در سیستم پرسش از کتابدار آنلاین، خدمات به صورت پیوسته و هم‌زمان ارائه می‌شود. به این ترتیب که به محض ارسال پرسش از سوی مخاطب، کارشناس سیستم پرسش از کتابدار بلافاصله پاسخگوی مخاطب

۱. نظرسنجی از کاربران انجام شده و با توجه به رأی اکثریت، این شبکه اجتماعی به عنوان بستر این خدمات انتخاب گردیده است. البته این خدمات از طریق شبکه‌های اجتماعی داخلی نیز با توجه به اعلام کاربران قابل ارائه است.

در قالب چت دو نفره خواهد بود. در حال حاضر با توجه به این که خدمات در فاز آزمایشی قرار دارد، تاکنون بالغ بر ۲۵۰۰ پرسش از طریق «کتابدار آنلاین» دریافت و پاسخگویی مناسب انجام گرفته است.

پرسش از کتابدار آفلاین

در سیستم پرسش از کتابدار آفلاین که به سؤالات تخصصی کاربران اختصاص دارد، پس از طرح پرسش، پرسش به متخصصین موضوعی ارجاع و پس از دریافت پاسخ از سوی ایشان، برای مخاطب ارسال می‌گردد. تاکنون بیش از ۹۰۰ پرسش از طریق فرم‌های پرسش از کتابدار به سامانه ارسال و پاسخگویی مناسب ارائه گردیده است.

پشتیبانی خدمات

با توجه به ارائه خدمات متنوع در بستر فضای مجازی، پشتیبانی از خدمات جایگاه ویژه‌ای دارد. برای این منظور باید راه‌های ارتباطی متنوع و متفاوتی برای کاربران این خدمات فراهم گردد. پشتیبانی از خدمات کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی از چندین راه برای کاربران فراهم شده است که در ادامه ذکر می‌گردد:

۱- قسمت «ارتباط با ما» سایت کتابخانه دیجیتال

۲- ایمیل کتابخانه دیجیتال

۳- خدمات پرسش از کتابدار (آنلاین و آفلاین)

۴- شماره تماس ۰۹۰۵۹۹۳۵۶۷۷ (از طریق واتساپ نیز پاسخگویی انجام می‌گیرد).

با توجه به نیاز به پشتیبانی از خدمات به صورت مداوم این خدمات به صورت روزانه و مرتب در حال اجراست.

مدیریت ارتباط با مشتری در کتابخانه‌ها

از قدیم همواره اصل «حق با مشتری است»، سرلوحه فعالیت مراکز ارائه‌دهنده خدمات هست. این اصل در مورد کتابخانه‌ها نیز به طور کامل صدق می‌کند. کتابخانه به عنوان سازمانی که کیفیت ارائه خدمات آن پیوند نزدیکی با تحقیق و توسعه و مسائل بنیادی علمی و فرهنگی جامعه دارد، نیازمند اتخاذ تمهیدات لازم برای ارائه مطلوب‌ترین خدمات ممکن است. برقراری ارتباط نزدیک با کاربران و ارائه خدمات شخصی به آن‌ها تحقق اهداف کتابخانه‌ها در جهت ارائه خدمات کارآمد و اثربخش را به نحو مطمئن‌تری تضمین می‌کند. مدیریت ارتباط با مشتری راهبرد مناسبی در جهت شناخت کاربران و آگاهی از نیازها و خواسته‌های آن‌ها و به طور کلی ایجاد رابطه‌ای دائمی و متقابل میان کتابخانه و کاربران است. این راهبرد، جلب اعتماد و رضایت کاربران فعلی کتابخانه و جذب کاربران جدید را به دنبال خواهد داشت.

بعضی از مهمترین مزایای مدیریت ارتباط با مشتری برای کتابخانه‌ها عبارتند از:

- ۱- بهبود کیفیت ارائه خدمات و سرعت بخشیدن به فرایند پاسخ‌گویی به نیازهای کاربران
 - ۲- استفاده از اطلاعات و سوابق کاربران کتابخانه در جهت ارتقای کمی و کیفی خدمات
 - ۳- صرفه جویی در وقت کتابداران و افزایش بهره‌وری کتابخانه به دلیل کاهش مراجعات حضوری کاربران
 - ۴- تعامل مستمر کاربران با کتابخانه و انعکاس نیازها و درخواست‌ها در کمترین زمان ممکن
 - ۵- فراهم شدن زمینه‌های لازم برای جذب کاربران بیشتر و حفظ کاربران فعلی کتابخانه
- ذکر این نکته ضروری است که تحقق هدف نهایی کتابخانه‌ها در مسیر خدمت به جامعه علمی و فرهنگی در گرو جلب رضایت کاربران است و سامانه مدیریت ارتباط با مشتری مسیر تحقق هدف را هموارتر می‌سازد.

نظرسنجی از کاربران

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی همگام با تغییر و تحولات حوزه فناوری اطلاعات سعی در ایجاد کتابخانه دیجیتال و ارائه منابع اطلاعاتی خود در این بستر جدید نموده‌اند. با توجه به ارائه خدمات متنوع در کتابخانه دیجیتال، لزوم نظرسنجی و دریافت نظرات و رضایت‌سنجی از دریافت خدمات ارائه شده به کاربران ضروری است. از این رو کتابخانه دیجیتال از سال ۱۳۹۸ شروع به ایجاد زمینه‌های واحد مدیریت ارتباط با مشتری^۱ نموده است و در حال حاضر با یک نفر نیرو در حال ارائه خدمات است.

در این قسمت نظرات کاربران که از راه‌های مختلف ارتباطی در نظر گرفته شده شامل: «ارتباط با ما» که در سایت کتابخانه دیجیتال در قسمت بالای صفحه سایت تعبیه شده است، خط تلفن ثابت و همراه، ایمیل سازمانی و همچنین فراهم نمودن امکان ارتباط از طریق شبکه‌های اجتماعی، دریافت و پیگیری می‌شوند. در این موارد مشکلات کاربران نظیر مشکلات فنی، دریافت لینک درخواست و دسترسی به منبع، سؤالات متداول در خصوص جستجوی منابع، پیگیری منابع درخواستی و دیگر موارد مطرح شده از سوی کاربران پیگیری می‌شود.

همچنین از خرداد ماه ۱۴۰۰ فرم نظرسنجی تعبیه و با همکاری دو نفر از خادمایان (البته با توجه به بیماری کرونا و خطر ابتلاء آن، تجربه استفاده از خادمایان چندان موفق نبوده است) سعی شده است در ماه از ۱۰۰ نفر از کاربران که از خدمات ارائه شده استفاده کرده‌اند نظرسنجی انجام و این نظرات ثبت و ضبط شود. این اطلاعات می‌تواند تحلیل و در جهت رشد و توسعه کیفی و کمی خدمات استفاده گردد.

با توجه به ضرورت انجام خدمات ارتباط با مشتری در کتابخانه دیجیتال و گستردگی خدمات این کتابخانه و به طبع آن گستردگی پیگیری‌ها و دریافت نظرات کاربران، وجود نیروی انسانی کافی و حرفه‌ای در این خدمات ضروری است. در ادامه مدل پیشنهادی این خدمات ارائه می‌گردد.

در ادامه با توجه به گذشت چندین ماه از اجرای نظرسنجی از کاربران کتابخانه دیجیتال نتایج به تفصیل بیان می‌شود.

یافته‌ها

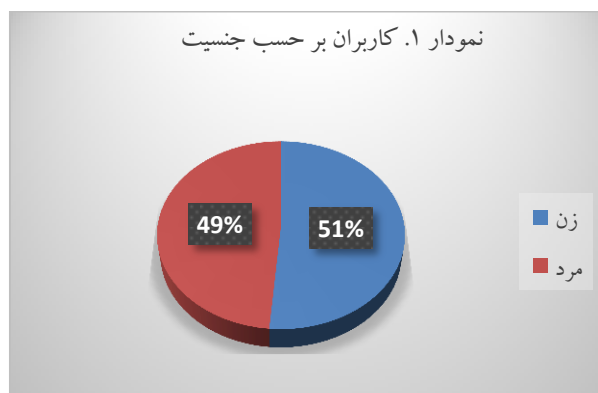
از تیرماه ۱۴۰۰ تا پایان بهمن ماه، تعداد ۷۲۸ نفر از کاربران که از خدمات کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی استفاده کرده‌اند مورد ارزیابی قرار گرفتند. از این تعداد ۷۷ نفر، پاسخگو نبودند (عدم پاسخ به تماس و یا عدم تمایل به شرکت در نظرسنجی).

در حال حاضر نظرسنجی از خدمات کتابخانه دیجیتال به صورت تلفنی انجام می‌گیرد و با توجه به این مسئله و محدودیت‌هایی که در این روش به جهت پاسخگویی و وقت کاربران وجود دارد، اهداف اساسی نظرسنجی در قالب ۷ سؤال تعبیه شده که در ادامه ذکر می‌گردد.

بخش اول: اطلاعات فردی

جدول ۱. کاربران بر حسب جنسیت

جنسیت	تعداد	درصد
زن	۳۷۴	۵۱
مرد	۳۵۴	۴۹
جمع	۷۲۸	۱۰۰

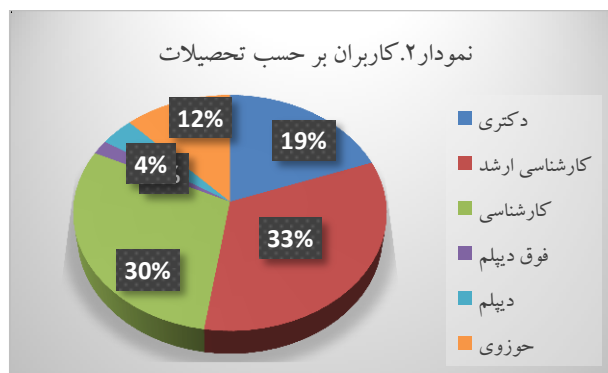


جدول ۱ نشان می‌دهد که از تعداد ۷۲۸ نفر پاسخگو به نظرسنجی، ۳۷۴ نفر زن (۵۱ درصد) و ۳۵۴ نفر مرد (۴۹

درصد) هستند.

جدول ۲. کاربران بر حسب تحصیلات

تحصیلات	تعداد	درصد
دکتری	۱۴۱	۱۹
کارشناسی ارشد	۲۴۰	۳۳
کارشناسی	۲۱۶	۳۰
فوق دیپلم	۱۴	۲
دیپلم	۲۸	۴
حوزوی	۸۸	۱۲
جمع	۷۲۸	۱۰۰



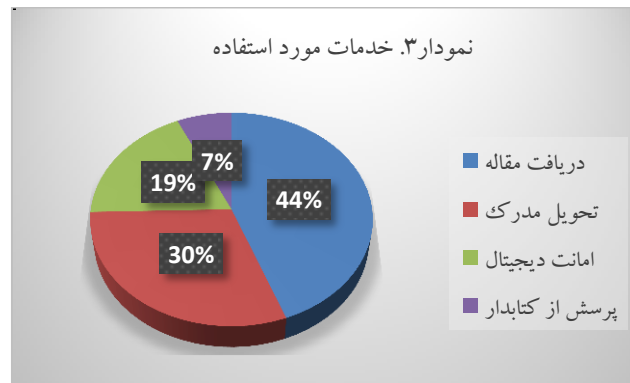
جدول ۲، تحصیلات کاربران را نمایش می‌دهد. از تعداد ۷۲۸ نفر، بیشترین تعداد مربوط به مقطع کارشناسی ارشد

می‌باشد (۲۴۰ نفر، ۳۳ درصد)، سپس مقطع کارشناسی با ۲۱۶ نفر (۳۰ درصد) از کاربران را تشکیل داده‌اند. در مقطع

دکتری تعداد ۱۴۱ نفر (۱۹ درصد) بوده‌اند.

جدول ۳. خدمات مورد استفاده

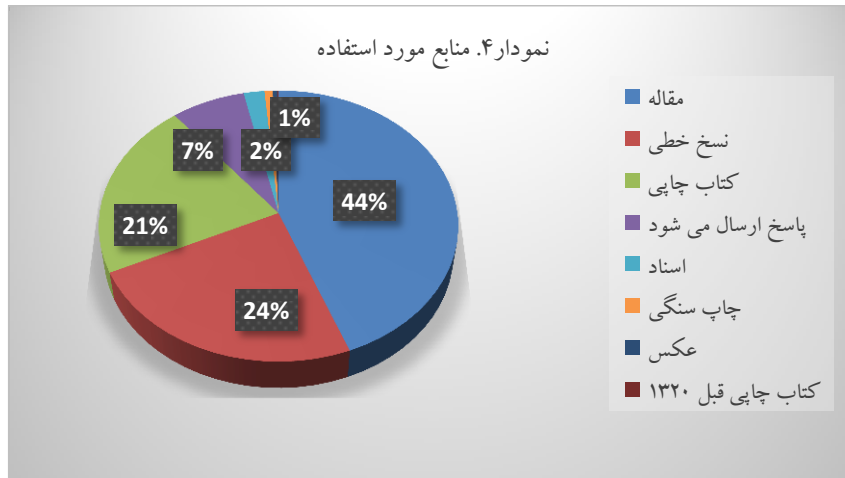
نوع خدمت	تعداد	درصد
دریافت مقاله	۳۲۲	۴۴
تحويل مدرک	۲۲۱	۳۰
امانت دیجیتال	۱۳۵	۱۹
پرسش از کتابدار	۵۰	۷
جمع	۷۲۸	۱۰۰



جدول ۳ نمایشگر تعداد افراد استفاده‌کننده از خدمات مختلف کتابخانه دیجیتال می‌باشد. در این نظرسنجی تعداد ۲۸۵ نفر (۴۴ درصد) از خدمات دریافت مقاله که از طریق شبکه اجتماعی واتساپ ارائه می‌گردد استفاده کرده‌اند. تعداد ۲۰۵ نفر (۳۱ درصد) از خدمات تحویل مدرک (شامل: نسخ خطی، اسناد، کتب چاپ سنگی و عکس) استفاده کرده‌اند، همچنین از تعداد ۶۵۱ نفر پاسخ‌دهنده تعداد ۱۱۸ نفر (۱۸ درصد) از خدمات امانت دیجیتال که برای کتب چاپی فراهم شده است استفاده کرده‌اند و تعداد ۴۳ نفر (۶ درصد) از خدمات پرسش از کتابدار آنلاین و آفلاین کتابخانه دیجیتال بهره برده‌اند.

جدول ۴. منابع مورد استفاده

منبع دریافتی	تعداد	درصد
مقاله	۳۲۱	۴۴
نسخ خطی	۱۷۴	۲۴
کتاب چاپی	۱۵۵	۲۲
پاسخ ارسال می‌شود	۵۳	۷
اسناد	۱۵	۲
چاپ سنگی	۶	۱
عکس	۳	۰
کتاب چاپی قبل ۱۳۲۰	۱	۰
جمع	۷۲۸	۱۰۰



در جدول ۴ نوع منابع دریافتی کاربران شرکت کننده در این نظرسنجی نمایش داده شده است. بیشترین منبع مورد استفاده کاربران، مقالات است که ۴۴ درصد (۲۸۸ نفر) از کاربران را تشکیل می دهد. در رتبه بعدی نسخ خطی قرار گرفته است که تعداد ۱۵۴ نفر (۲۴ درصد) از این منابع استفاده کرده اند همچنین خدمات امانت دیجیتال و استفاده از کتب چاپی در رتبه سوم با تعداد ۱۴۱ نفر (۲۲ درصد) قرار دارد. خدمات پرسش از کتابدار که پاسخ برای کاربران ارسال می شود در رتبه بعدی می باشد که ۴۷ نفر (۷ درصد) از کاربران از این خدمات استفاده کرده اند. اسناد، کتب چاپ سنگی، عکس و کتب چاپی قبل ۱۳۲۰ در مرتبه های بعدی قرار دارند.

بخش دوم: نظرسنجی

الف. نحوه برخورد همکاران کتابدار با شما چگونه بوده است؟

جدول ۵. ارزیابی نحوه برخورد همکاران کتابدار با کاربران

نحوه برخورد همکار	تعداد	درصد
خیلی خوب	۳۷۲	۵۷
خوب	۲۷۱	۴۲
متوسط	۷	۱
ضعیف	۱	۰
جمع	۶۵۱	۱۰۰

در جدول ۵ نحوه برخورد و رفتار کتابداران با کاربران مورد پرسش قرار گرفته است. نتایج نشان دهنده درصد بالای رضایت کاربران از ارتباطی که با کتابداران داشته اند، می باشد. از تعداد ۶۵۱ نفر پاسخ دهنده به پرسش ها، تعداد ۳۷۲ نفر

(۵۷ درصد) این برخوردار را خیلی خوب ارزیابی کرده‌اند؛ ۲۷۱ نفر (۴۲ درصد) این برخوردار را خوب ارزیابی کرده‌اند و ۸ نفر (۱ درصد) هم این برخوردار را در سطح متوسط و ضعیف ارزیابی کرده‌اند.

با توجه به آمار نمایش داده در این جدول مشخص می‌شود که ۹۹ درصد از کاربران از نحوه برخوردار همکاران کتابدار کتابخانه دیجیتال رضایت دارند.

ب. آیا منبع مورد نظر را دریافت کرده‌اید؟

جدول ۶. دریافت منبع مورد نظر

درصد	تعداد	نحوه برخوردار همکار
۴۹	۳۲۰	خیلی خوب
۴۳	۲۸۰	خوب
۰	۰	متوسط
۸	۵۱	ضعیف
۱۰۰	۶۵۱	جمع

بر اساس جدول ۶ مشخص می‌شود که ۹۲ درصد (۶۰۰ نفر) منبع مورد نظر را دریافت کرده‌اند و ۸ درصد (۵۱ نفر) منبع مورد نظر را دریافت نکرده‌اند.

دلیل این عدم دریافت منبع را می‌توان با توجه به نوع منبع مشخص کرد. برخی کتب چاپی که مورد نیاز خدمات امانت دیجیتال هستند، با توجه به این که مجموعه مخزن چاپی جوابگوی خدمات حضوری هم می‌باشد، در هنگام درخواست کاربر موجود نبوده‌اند؛ این مسئله می‌تواند موقتی بوده و پس از طی مدت زمانی با درخواست مجدد منبع یافت شود. همچنین در خصوص درخواست نسخ خطی و کتب عطف زرد، عدم تأیید کارشناسان می‌تواند دلیل عدم ارسال منبع باشد.

ج. کیفیت منبع دریافتی را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

جدول ۷. ارزیابی کیفیت منبع ارسالی

درصد	تعداد	کیفیت منبع ارسالی
۴۲	۲۷۲	خیلی خوب
۵۱	۳۳۰	خوب
۷	۴۸	متوسط
۰	۱	ضعیف
۱۰۰	۶۵۱	جمع

در جدول ۷ مشاهده کیفیت منابع ارسالی برای کاربران، مورد سنجش قرار گرفته است. منابع ارسالی برای کاربران شامل فایل نسخ خطی، کتب چاپ سنگی، اسناد و مقالات، همچنین تصویر کتب چاپی برای خدمات امانت دیجیتال است.

اسکن منابع با توجه به استانداردهای لازم تهیه و با امکان ۳ زوم روی تصاویر آماده‌سازی می‌گردد. همان‌طور که در جدول مشخص است تعداد ۲۷۲ نفر (۴۲ درصد) از کاربران، کیفیت منبع دریافتی خود را خیلی خوب ارزیابی کرده‌اند. ۳۳۰ نفر (۵۱ درصد) خوب و ۴۸ نفر (۷ درصد) کیفیت منبع را متوسط اعلام کرده‌اند.

با توجه به داده‌های جدول مشخص می‌شود که در خصوص کیفیت منبع ارسالی نیز ۹۳ درصد از کاربران دریافت‌کننده خدمات کتابخانه دیجیتال، از کیفیت منبعی که دریافت کرده‌اند یعنی از وضوح تصویر و قابلیت خوانایی آن رضایت داشته‌اند.

د. سرعت ارسال منبع (پاسخگویی) چگونه بوده است؟

جدول ۸. ارزیابی سرعت ارسال منبع (پاسخگویی)

سرعت ارسال منبع	تعداد	درصد
خیلی خوب	۳۱۵	۴۸
خوب	۳۰۰	۴۶
متوسط	۳۶	۶
ضعیف	۰	۰
جمع	۶۵۱	۱۰۰

جهت ارسال منبع و پاسخگویی به درخواست‌های کاربران با توجه به لزوم طی کردن فرایند اداری و فنی آماده‌سازی منبع، به طور متوسط یک هفته زمان تعیین می‌گردد. یافتن منبع در مخزن، مشکلات فنی بخش اسکن و ... بر زمان این فرایند تأثیر می‌گذارد. همان‌طور که مشخص است در جدول ۸، ارزیابی سرعت ارسال منبع بررسی شده است. ۳۱۵ نفر (۴۸ درصد) از کاربرانی که مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند سرعت ارسال منبع یا پاسخگویی به درخواست خود را خیلی خوب ارزیابی کرده‌اند. ۳۰۰ نفر (۴۶ درصد) از کاربران سرعت ارسال منبع را خوب تعیین کرده‌اند و ۳۶ نفر هم سرعت پاسخگویی را متوسط ارزیابی کرده‌اند.

با توجه به آمار ارائه شده در جدول ۷ مشخص می‌شود که ۹۴ درصد از کاربران استفاده‌کننده از خدمات کتابخانه دیجیتال در دوره مورد نظر در نظرسنجی، از سرعت ارسال منبع و یا پاسخگویی کتابداران رضایت دارند. همان‌طور که قبلاً هم ذکر شد ارسال منبع با توجه به نیاز به طی کردن فرایندهای اداری و فنی آماده‌سازی، حدود یک هفته زمان لازم دارد.

۵. فرایند ثبت نام و درخواست منبع کتابخانه دیجیتال را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

جهت دریافت منبع باید ابتدا کاربر در سایت کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی ثبت نام نموده سپس از طریق امکانات جستجوی سایت، منبع خود را جستجو و بر اساس نوع منبع مورد نظر، درخواست خود را ارائه دهد. روش درخواست منبع بر اساس نوع منبع متفاوت هست. برای نسخ خطی، کتب قدیمی و کتب چاپ سنگی، اسناد و عکس از خدمات تحویل مدرک استفاده می‌شود. بعد از یافتن کتاب از طریق فرایند جستجو با انتخاب گزینه «دریافت نمونه منبع» که در پایین مشخصات منبع قرار دارد فرم درخواست باز می‌شود و با تکمیل گزینه‌های مربوط به نیاز کاربر به این منبع و ثبت درخواست، فرایند آماده‌سازی و ارسال منبع برای کاربر آغاز می‌شود. برای کتب چاپی و پایان‌نامه‌ها، به دلیل وجود قانون حق مؤلف و عدم امکان ارسال فایل منبع برای کاربر متقاضی، امکان مطالعه آنلاین منبع به مدت ۲ هفته برای کاربر مهیا می‌گردد. جهت درخواست این نوع منابع پس از یافتن منبع، گزینه «درخواست امانت دیجیتال» از سوی کاربر در سایت انتخاب و بدین وسیله فرایند آماده‌سازی و ارسال منبع آغاز می‌شود.

با توجه به توضیح ارائه شده در خصوص پیچیدگی فرایند ثبت نام در سایت و درخواست منبع از کاربران، سؤال شده است که نتایج آن در جدول ۹ ارائه می‌گردد.

جدول ۹. فرایند ثبت نام و درخواست منبع

درصد	تعداد	ثبت نام و درخواست منبع
۴۶	۳۰۰	خیلی خوب
۴۹	۳۱۹	خوب
۵	۳۲	متوسط
۰	۰	ضعیف
۱۰۰	۶۵۱	جمع

با توجه به جدول ۹، مشخص می‌شود که ۹۵ درصد از کاربران از فرایند ثبت نام و درخواست منبع سایت کتابخانه دیجیتال رضایت دارند و ۳۲ نفر از فرایند ثبت نام و درخواست منبع رضایت نداشته‌اند که با استفاده از فرایند پشتیبانی از خدمات، این مشکل برطرف گردیده است.

و. هزینه خدمات را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

جدول ۱۰. هزینه خدمات

درصد	تعداد	رضایت از خدمات
۳۱	۲۰۰	خیلی خوب
۵۵	۳۵۶	خوب
۶	۴۰	متوسط
۸	۵۵	ضعیف
۱۰۰	۶۵۱	جمع

با توجه به داده‌های جدول ۱۰ مشخص گردید که ۸۶ درصد (۲۰۰ نفر خیلی خوب و ۳۵۶ نفر خوب) از کاربران، از هزینه خدمات دریافت منبع رضایت داشته‌اند، ۶ درصد (۴۰ نفر) این هزینه را متوسط ارزیابی کرده‌اند و ۸ درصد (۵۵ نفر) این هزینه را بالا برآورد کرده‌اند.

ز. رضایت شما از خدمات استفاده شده به چه میزان بوده است؟

جدول ۱۱. میزان رضایت از خدمات

درصد	تعداد	رضایت از خدمات
۶۰	۳۹۳	خیلی خوب
۳۶	۲۳۷	خوب
۳	۲۰	متوسط
۰	۱	ضعیف
۱۰۰	۶۵۱	جمع

در جدول ۱۱ میزان رضایت کاربران از خدمات استفاده شده نمایش داده شده است. همان‌طور که مشخص است کاربران رضایت بسیار خوبی از این خدمات داشته‌اند. ۳۹۳ نفر (۶۰ درصد) از کاربران رضایت خیلی خوب از خدمات دارند. ۲۳۷ نفر (۳۶ درصد) رضایت در سطح خوب را اعلام کرده‌اند و ۲۰ نفر (۳ درصد) هم رضایت متوسط داشته‌اند. این مسئله نشان‌دهنده جایگاه درست خدمات و همچنین کاربردی بودن آن‌ها مخصوصاً برای دوران بیماری کرونا و کمتر شدن استفاده حضوری کاربران از خدمات کتابخانه است.

در جدول ۱۱ رضایت کلی کاربران از خدمات دریافتی، ارزیابی شده است. با توجه به داده‌های این جدول ۹۶ درصد از کاربران دریافت‌کننده خدمات کتابخانه دیجیتال، از دریافت این خدمات رضایت دارند.

نتایج

نظرسنجی از خدمات و یافتن میزان رضایت استفاده‌کنندگان رکن اساسی ادامه فعالیت‌های ارائه شده در هر سازمان است و مشخص شدن نتایج حاصل از این نظرسنجی‌ها در بهبود کیفیت خدمات بسیار مؤثر است.

سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی همواره در صدد برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی مراجعان و کاربران خود بوده و برای رسیدن به این جایگاه، ارائه خدمات اطلاع‌رسانی به‌روز با استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی را بزرگترین هدف خود ساخته است.

ایجاد کتابخانه دیجیتال و ارائه خدمات کتابخانه‌ای به صورت مجازی، نمود این هدف است. در حال حاضر این خدمات شامل خدمات تحویل مدرک (ارسال نسخ خطی، کتب چاپ سنگی، اسناد و عکس‌های درخواستی کاربران)، خدمات امانت دیجیتال (امکان مطالعه آنلاین کتاب‌های چاپی که مشمول قانون حق مؤلف هستند و امکان ارسال فایل آن‌ها ممکن نیست)، خدمات تحویل مقالات از طریق شبکه اجتماعی واتساپ (جستجو کلیدواژه‌های مورد درخواست کاربران از پایگاه‌های اطلاعاتی مقالات و یافتن مقالات و ارسال برای آنان)، خدمات پرسش از کتابدار (پاسخ به پرسش‌های علمی و تخصصی ارائه شده کاربران از طریق پرسش آنلاین و پرسش آفلاین) است.

ادامه ارائه این خدمات و بهبود کیفیت آن نیاز به نظرسنجی و دریافت میزان رضایت کاربران از خدمات دریافتی دارد. بدین منظور از تیرماه ۱۴۰۱ با استفاده از نرم‌افزار طراحی شده کار نظرسنجی شروع شده است که در این مطالعه نتیجه این نظرسنجی تقدیم شد.

با توجه به نتایج نظرسنجی که در قسمت قبل بیان شد می‌توان گفت که:

آمار نمایش داده در جدول ۵ مشخص می‌کند که ۹۹ درصد از کاربران از نحوه برخورد همکاران کتابدار کتابخانه دیجیتال رضایت دارند (۵۷ درصد خیلی خوب و ۴۲ درصد خوب). بر اساس جدول ۶ مشخص می‌شود که ۹۲ درصد (۶۰۰ نفر) منبع مورد نظر را دریافت کرده‌اند و ۸ درصد (۵۱ نفر) منبع مورد نظر را دریافت نکرده‌اند. همچنین با توجه به داده‌های جدول ۷ مشخص می‌شود که در خصوص کیفیت منبع ارسالی نیز ۹۳ درصد از کاربران دریافت‌کننده خدمات کتابخانه دیجیتال، از کیفیت منبعی که دریافت کرده‌اند یعنی از وضوح تصویر و قابلیت خوانایی آن رضایت داشته‌اند (۴۲ درصد خیلی خوب و ۵۱ درصد خوب). با توجه به آمار ارائه شده در جدول ۸ مشخص می‌شود که ۹۴ درصد از کاربران استفاده‌کننده از خدمات کتابخانه دیجیتال در دوره نظرسنجی، از سرعت ارسال منبع که معمولاً یک هفته و یا پاسخگویی کتابداران رضایت دارند (۴۸ درصد خیلی خوب و ۴۶ درصد خوب).

رضایت کاربران از فرایند ثبت نام و جستجو در سایت کتابخانه دیجیتال نیز مورد ارزیابی قرار گرفت که نتایج این ارزیابی در جدول ۹ مشخص شده است. با توجه به جدول ۹، مشخص می‌شود که ۹۵ درصد (۶۱۹ نفر) از کاربران از فرایند ثبت نام و درخواست منبع سایت کتابخانه دیجیتال رضایت دارند. ۳۲ نفر از فرایند ثبت نام و درخواست منبع رضایت نداشته‌اند که با استفاده از فرایند پشتیبانی از خدمات این مشکل برطرف گردیده است. در جدول ۱۰، هزینه خدمات مورد پرسش قرار گرفت و مشخص گردید که ۸۶ درصد از کاربران (۲۰۰ نفر خیلی خوب و ۳۵۶ نفر خوب) از

هزینه خدمات دریافت منبع رضایت داشته‌اند، ۶ درصد (۴۰ نفر) این هزینه را متوسط ارزیابی کرده‌اند و ۸ درصد (۵۵ نفر) این هزینه را بالا برآورد کرده‌اند.

در جدول ۱۱، رضایت کلی کاربران از خدمات دریافتی ارزیابی شده است. با توجه به داده‌های این جدول، ۹۶ درصد از کاربران دریافت‌کننده خدمات کتابخانه دیجیتال از دریافت این خدمات رضایت دارند (۶۰ درصد خیلی خوب، ۳۶ درصد خوب).

بر اساس داده‌های نظرسنجی و محاسبه میانگین نتایج به دست آمده از سؤالات مطرح شده از کاربران، مشخص گردید که رضایتمندی کاربران از خدمات دیجیتال در سال ۱۴۰۰، ۹۳/۵۷ درصد است. این سطح از رضایت کاربران برآیند راه‌اندازی واحد ارتباط با مخاطبین و در نتیجه پیگیری مستمر وضعیت خدمات ارائه شده، همچنین برطرف شدن بخش زیادی از مشکلات فنی سامانه است که باعث شد در سال ۱۴۰۰ رضایت کاربران از خدمات دریافتی در سطح بالایی باشد.

امید است با توجه به رضایت نسبتاً بالای کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتال و پشتیبانی خوب مسئولین و کتابداران کتابخانه دیجیتال از کاربران، این چالش‌ها و مشکلات نیز مرتفع گردد.

منابع

کریمی، مهدی (۱۴۰۰). کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی: امکانات، قابلیت‌ها و ویژگی‌ها، نشریه الکترونیکی شمس، ۱۱۳(۵۰)-۵۱، ص. ۳۱-۵.

Creaser, C. (2006). One size does not fit all: user surveys in academic libraries, *Performance Measurement and Metrics*, 7(3), 153-162

فرم نظرسنجی از کاربران

این فرم روزانه و از کاربرانی که از خدمات استفاده کرده‌اند به صورت تلفنی پرسش و توسط کتابدار تکمیل می‌شود.

- تاریخ ماه روز سال
- شماره تماس کاربر
- نام و نام خانوادگی کاربر نام نام نام
- جنسیت کاربر مرد زن
- سطح تحصیلات کاربر دکتری کارشناسی ارشد کارشناسی سایر
- نوع خدمتی که کاربر استفاده کرده است تحویل مدرک امانت دیجیتال دریافت مقاله پرسش از کتابدار
- آیا منبع مورد نظر را دریافت کرده‌اید؟
- نوع منبع استفاده شده کاربر نسخ خطی چاپ سنگی کتب چاپی استاد سایر
- نحوه برخورد همکاران با شما چگونه بوده است؟ ضعیف متوسط خوب خیلی خوب
- آیا منبع مورد نظر را دریافت کرده‌اید؟ ضعیف متوسط خوب خیلی خوب
- کیفیت منبع ارسالی به چه صورت بوده است؟ آیا قابل خواندن هست؟ ضعیف متوسط خوب خیلی خوب
- سرعت ارسال منبع به چه صورت بوده است؟ ضعیف متوسط خوب خیلی خوب
- زمان انتظار چند روز بوده

۴	۵	۶

- فرایند ثبت نام و درخواست منبع کتابخانه دیجیتال را چگونه ارزیابی می‌کنید؟ ضعیف متوسط خوب خیلی خوب
- هزینه خدمات را چگونه ارزیابی می‌کنید؟ ضعیف متوسط خوب خیلی خوب
- رضایت شما از خدمات استفاده شده به چه میزان است؟ ضعیف متوسط خوب خیلی خوب
- نکته دیگری اگر هست بنویسید

۴	۵	۶