



دانشگاه پیام نور

مرکز مشهد

دانشکده علوم انسانی

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی

گروه کتابداری

عنوان پایان‌نامه:

**مطالعه‌ی میزان رضایت‌مندی کاربران و کتابداران
کتابخانه‌های عمومی شهر تهران از نرم‌افزار مدیریت
کتابخانه‌های عمومی کشور (پیام مشرق)**

نگارش: علی محمد زمانی

استاد راهنما: دکتر ثریا ضیایی

استاد مشاور: دکتر مریم سلامی

اسفند ماه ۱۳۹۲

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور

مرکز مشهد

دانشکده علوم انسانی

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی

گروه کتابداری

عنوان پایان‌نامه:

**مطالعه‌ی میزان رضایت‌مندی کاربران و کتابداران
کتابخانه‌های عمومی شهر تهران از نرم‌افزار مدیریت
کتابخانه‌های عمومی کشور (پیام مشرق)**

نگارش: علی محمد زمانی

استاد راهنما: دکتر ثریا ضیایی

استاد مشاور: دکتر مریم سلامی

اسفند ماه ۱۳۹۲

پیوست ۳ صورتجلسه دفاع از پایان نامه

تاریخ / / :

شماره:

بسمه تعالی

صورتجلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

جلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد خانم / آقای

دانشجوی رشته به شماره دانشجویی

تحت عنوان «.....»

با حضور هیات داوران در روز مورخ/...../..... ساعت در محل

ساختمان برگزار شد و هیات داوران پس از بررسی، پایان نامه مذکور را شایسته

نمره به عدد..... به حروف..... با درجه..... تشخیص داد.

ردیف	نام و نام خانوادگی	هیات داوران	مرتبه دانشگاهی	دانشگاه / موسسه	امضاء
۱		استاد راهنما			
۲		استاد مشاور			
۳		استاد داور			
۴		نماینده تحصیلات تکمیلی			

پیوست ۶ گواهی اصالت، نشر و حقوق مادی و معنوی اثر

اینجانب دانشجوی ورودی سال مقطع کارشناسی ارشد رشته گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان‌نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام با نقل قول مستقیم یا غیرمستقیم منبع و ماخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بود بر عهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم.

دانشجو تأیید می‌نماید که مطالب مندرج دراین پایان‌نامه (رساله) نتیجه تحقیقات خودش می‌باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.

نام و نام‌خانوادگی دانشجو

تاریخ و امضاء

اینجانب دانشجوی ورودی سال مقطع کارشناسی ارشد رشته گواهی می‌نمایم چنانچه براساس مطالب پایان‌نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب، و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب، و ... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

نام و نام‌خانوادگی دانشجو

تاریخ و امضاء

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان‌نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می‌باشد.

ماه و سال

چکیده

بیان مسئله: به موازات کاربرد رایانه در بخش‌های مختلف آموزشی - پژوهشی و تجاری در دهه ۱۹۶۰ استفاده از رایانه در کتابخانه‌ها نیز آغاز شد. ابتدا بخش امانت و امروزه کتابداران در امور دیگر نیز از رایانه استفاده می‌کنند و بدین ترتیب نرم‌افزارهایی برای سایر بخش‌های کتابخانه نیز تهیه گردد. به مرور زمان روند استفاده از رایانه در کتابخانه‌ها سرعت بیشتری گرفت. که در این پژوهش درصد برآمدیم میزان رضایت اعضا و کتابداران را از نرم‌افزار پیام مشرق بررسی کنیم.

اهداف: هدف اصلی این تحقیق «بررسی میزان رضایت اعضا و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران از نرم‌افزار پیام مشرق» می‌باشد و در راستای حصول به هدف کلی، بررسی و مقایسه میزان رضایت اعضا به تفکیک جنسیت، سن و میزان آشنایی با کامپیوتر به عنوان اهداف فرعی تحقیق مطرح شدند.

روش‌شناسی: این تحقیق حیث هدف کاربردی، از حیث ماهیت توصیفی و تحلیلی و از نظر اجرا جهت آزمون فرضیات تحقیق، پیمایشی است. جامعه‌ی آماری این پژوهش، اعضا و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران می‌باشد. که بر اساس فرمول کوکران ۳۸۵ نفر به عنوان عضو و ۹۶ نفر به عنوان کتابدار به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات نیز پرسشنامه می‌باشد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که اعضا پایین‌تر از حد متوسط و کتابداران بالاتر از حد متوسط از نرم‌افزار پیام مشرق رضایت‌مندی دارند. بین اعضای با میزان تحصیلات مختلف و میزان رضایت از نرم‌افزار تفاوت معنی‌داری وجود ندارد، میزان رضایت اعضای زن بیشتر از میزان رضایت اعضای مرد می‌باشد. کمترین میزان رضایت را اعضای بالاتر از ۵۰ سال و بیشترین میزان رضایت را اعضای ۴۰ تا ۵۰ سال داشته‌اند. مقایسه میزان رضایت اعضا از نرم‌افزار به تفکیک میزان آشنایی با کامپیوتر معنی‌دار نمی‌باشد. در بین اعضا از بخش «مشخصات کلی» نرم‌افزار بیشترین و از بخش «سفارشات» کمترین میزان رضایت وجود دارد و در بین کتابداران از «کنترل و دسترسی امنیت» بیشترین و از «امکانات ابرداده‌ای» نرم‌افزار کمترین میزان رضایت وجود دارد.

نتیجه: از آنجایی که اعضا و کتابداران بیشترین ساعت کاری خود را با نرم‌افزار کتابخانه‌ای کار می‌کنند رضایت آنها تأثیر زیادی بر موفقیت شرکت‌های طراح نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای دارند، فلذا نباید طراحان نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای نظرات و عوامل موثر بر رضایت اعضا و کتابداران از کار در محیط نرم‌افزار را در طراحی‌های خودنایده انگارند و باید از تجارب ایشان بهره جویند.

کلیدواژه: میزان رضایت، نرم‌افزار پیام مشرق، کتابخانه‌های عمومی شهر تهران

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول: کلیات تحقیق.....	۱
۱-۱- مقدمه.....	۲
۲-۱- بیان مساله.....	۳
۳-۱- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق.....	۴
۴-۱- اهداف.....	۴
۵-۱- فرضیه‌ها.....	۵
۶-۱- کاربردهای متصور از تحقیق.....	۵
۷-۱- مراجع استفاده کننده از تحقیق.....	۷
۸-۱- تعاریف عملیاتی متغیرهای تحقیق.....	۷
فصل دوم: مبانی نظری.....	۲۱
۱-۲- مبانی نظری.....	۲۲
۲-۲- نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای.....	۲۴
۱-۲-۲- نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای چیست؟.....	۲۴
۳-۲- تاریخچه تولید نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای.....	۲۴
۴-۲- دوره‌های مهم در طراحی و به کارگیری نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای.....	۲۵
۵-۲- تاریخچه طراحی و به کارگیری نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای در ایران.....	۲۹
۶-۲- نسل‌های نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای.....	۳۱
۱-۶-۲- نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای نسل اوّل.....	۳۱
۲-۶-۲- نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای نسل دوم.....	۳۳
۳-۶-۲- نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای نسل سوم.....	۳۶
۴-۶-۲- نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای نسل چهارم.....	۳۷
۷-۲- فهرست‌های وب پایه.....	۳۹
۸-۲- ویژگی‌ها و قابلیت‌های نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای.....	۴۱
۱-۸-۲- ورود اطلاعات.....	۴۱
۲-۸-۲- کامل بودن اطلاعات کتابشناختی.....	۴۲
۱-۲-۸-۲- ویژگی و ساختار فیلدها.....	۴۲
۲-۲-۸-۲- فیلدهای مهم در ورود اطلاعات.....	۴۶
۳-۸-۲- استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی کمکی.....	۵۰
۹-۲- ویژگی‌های اساسی نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای.....	۵۰
۱-۹-۲- قابلیت نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای.....	۵۱
۱-۱-۹-۲- قابلیت اعلام خطا.....	۵۱
۲-۱-۹-۲- استفاده از حداقل علائم.....	۵۱

۵۲	۳-۱-۹-۲- قابلیت استفاده آسان
۵۲	۴-۱-۹-۲- استفاده از بر چسب استاندارد
۵۲	۱۰-۲- ویژگی‌های عمومی نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای
۵۲	۱-۱۰-۲- سرعت زیاد در بازیابی اطلاعات
۵۲	۲-۱۰-۲- حجم کافی برای ذخیره اطلاعات
۵۳	۳-۱۰-۲- سادگی کار
۵۳	۴-۱۰-۲- ارتباط راحت کاربر با نرم‌افزار
۵۳	۵-۱۰-۲- تدابیر ایمنی
۵۳	۶-۱۰-۲- پشتیبانی اطلاعات
۵۴	۷-۱۰-۲- امکان شبکه‌سازی
۵۴	۱۱-۲- روشهای طراحی و تولید نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای
۵۴	۱-۱۱-۲- نرم‌افزارهایی که توسط مؤسسات انتفاعی یا شرکت‌های تجاری طراحی و تولید می‌شوند
۵۴	۲-۱۱-۲- نرم‌افزارهایی که توسط مراکز رایانه‌ای دانشگاه‌ها یا مؤسسات مربوطه طراحی و تولید می‌شوند
۵۴	۳-۱۱-۲- نرم‌افزارهایی که توسط برخی سازمان‌های بین‌المللی طراحی و تولید می‌شوند
۵۵	۴-۱۱-۲- نرم‌افزارهایی که صرفاً توسط کتابخانه طراحی و تولید می‌شوند
۵۵	۱۲-۲- کارکردهای نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای در بخش‌های مختلف
۵۵	۱-۱۲-۲- کارکرد نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای در بخش امانت و گزارش مواد
۵۸	۱-۱۲-۲- ویژگی‌های مهمی که در هنگام استفاده نرم‌افزار کتابخانه‌ای در بخش امانت باید مدنظر باشند عبارتند از:
۵۹	۲-۱۲-۲- کارکرد نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای در بخش فراهم‌آوری و سفارش (مجموعه‌سازی)
۶۲	۳-۱۲-۲- کارکرد نرم‌افزارها در بخش فهرست‌نویسی و رده‌بندی (سازماندهی و آماده‌سازی)
۶۲	۱-۳-۱۲-۲- مهمترین ویژگی‌های نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای در بخش سازماندهی و آماده‌سازی اطلاعات عبارتند از:
۶۳	۴-۱۲-۲- کارکرد نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای در بخش فهرست همگانی پیوسته
۶۳	۱-۴-۱۲-۲- مهمترین قابلیت‌های فهرست همگانی پیوسته
۶۴	۵-۱۲-۲- کارکرد نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای در بخش نشریات ادواری
۶۵	۶-۱۲-۲- کارکرد نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای در بخش نمایه‌سازی و چکیده‌نویسی
۶۵	۷-۱۲-۲- کارکرد نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای در بخش مرجع
۶۷	۸-۱۲-۲- قابلیت نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای در جست‌وجو و بازیابی اطلاعات
۷۰	۹-۱۲-۲- جست‌وجوی شماره‌ها در نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای
۷۰	۱۳-۲- نکاتی در زمینه انتخاب یا پیاده‌سازی نرم‌افزار کتابخانه‌ای
۷۴	۱۴-۲- پیشینه‌های پژوهش
۷۴	۱-۱۴-۲- پیشینه‌های داخلی
۷۷	۲-۱۴-۲- پیشینه‌های خارجی
۸۰	فصل سوم: روش تحقیق
۸۱	۱-۳- مقدمه
۸۱	۲-۳- روش انجام تحقیق

۸۲	۳-۲-۱- جامعه آماری و حجم نمونه و روش نمونه‌گیری
۸۳	۳-۲-۲- واحد مشاهده، مکان و زمان تحقیق
۸۳	۳-۲-۳- ابزار جمع‌آوری داده‌ها
۸۴	۳-۲-۴- اعتبار (روایی) و قابلیت اعتماد (پایایی)
۸۶	۳-۲-۵- روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها
۸۷	فصل چهارم: یافته‌های تحقیق
۸۸	۴-۱- مقدمه
۸۸	۴-۲- یافته‌های تحقیق
۸۸	۴-۲-۱- نتایج توصیفی تحقیق (اعضا)
۸۸	۴-۲-۱-۱- جنسیت اعضا
۸۹	۴-۲-۱-۲- میزان آشنایی اعضا با کامپیوتر
۸۹	۴-۲-۱-۳- میزان تحصیلات اعضا
۹۰	۴-۲-۱-۴- سن اعضا
۹۰	بررسی شاخص‌های تحقیق
۹۰	بررسی سنجش شاخص رضایت از مشخصات کلی نرم‌افزار
۹۱	بررسی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از مشخصات کلی نرم‌افزار
۹۲	بررسی سنجش شاخص رضایت از جستجو و بازیابی اطلاعات
۹۳	بررسی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از جستجو و بازیابی اطلاعات
۹۵	بررسی سنجش شاخص رضایت از کنترل و دسترسی امنیت
۹۶	بررسی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از کنترل و دسترسی امنیت
۹۷	بررسی سنجش شاخص رضایت از سفارشات
۹۸	بررسی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از سفارشات
۹۹	بررسی سنجش شاخص رضایت از سرویس امانت‌دهی
۱۰۰	بررسی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از سرویس امانت‌دهی
۱۰۱	۴-۲-۲- نتایج توصیفی تحقیق (کتابداران)
۱۰۱	۴-۲-۲-۱- جنسیت کتابداران
۱۰۲	۴-۲-۲-۲- میزان آشنایی کتابداران با کامپیوتر
۱۰۲	۴-۲-۲-۳- میزان تحصیلات کتابداران
۱۰۲	۴-۲-۲-۴- سن کتابداران
۱۰۳	بررسی شاخص‌های تحقیق
۱۰۳	بررسی سنجش شاخص رضایت از سازماندهی و ورود اطلاعات
۱۰۴	بررسی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از سازماندهی و ورود اطلاعات
۱۰۶	بررسی سنجش شاخص رضایت از کنترل دسترسی و امنیت
۱۰۷	بررسی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از کنترل دسترسی و امنیت
۱۱۰	بررسی سنجش شاخص رضایت از گزارش‌گیری

۱۱۱.....	بررسی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از گزارشگری.....
۱۱۲.....	بررسی سنجش شاخص رضایت از سیاه‌برداری.....
۱۱۳.....	بررسی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از سیاه‌برداری.....
۱۱۳.....	بررسی سنجش شاخص رضایت از سفارشات.....
۱۱۴.....	بررسی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از سفارشات.....
۱۱۵.....	بررسی سنجش شاخص رضایت از جستجو و بازیابی اطلاعات.....
۱۱۶.....	بررسی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از جستجو و بازیابی اطلاعات.....
۱۱۸.....	بررسی سنجش شاخص رضایت از امکانات ابر داده‌ای.....
۱۱۹.....	بررسی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از امکانات ابر داده‌ای.....
۱۲۰.....	یافته‌های استنباطی.....
۱۲۷.....	فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری.....
۱۲۸.....	۱-۵- مقدمه.....
۱۳۰.....	۲-۵- جمع‌بندی نتایج تحقیق.....
۱۳۰.....	۱-۲-۵- نتایج یافته‌های توصیفی.....
۱۳۳.....	۳-۲-۵- یافته‌های استنباطی.....
۱۳۳.....	بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها.....
۱۳۵.....	۴-۲-۵- مقایسه نتایج تحقیق با تحقیقات مشابه.....
۱۳۵.....	۵-۲-۵- بحث و نتیجه‌گیری.....
۱۵۹.....	فهرست منابع.....

فهرست جداول

جدول ۳ - ۱: میزان آلفای بدست آمده برای هر یک از شاخص‌های تحقیق.....	۸۵
جدول ۴ - ۱: جدول توزیع فراوانی اعضا بر حسب جنسیت.....	۸۸
جدول ۴ - ۲: جدول توزیع فراوانی اعضا بر حسب میزان آشنایی با کامپیوتر.....	۸۹
جدول ۴ - ۳: جدول توزیع فراوانی اعضا بر حسب میزان تحصیلات.....	۸۹
جدول ۴ - ۴: جدول توزیع فراوانی اعضا بر حسب سن.....	۹۰
جدول ۴ - ۵: میزان رضایت اعضا از مشخصات کلی نرم‌افزار.....	۹۱
جدول ۴ - ۶: توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از مشخصات کلی نرم‌افزار.....	۹۱
جدول ۴ - ۷: میزان رضایت اعضا از جستجو و بازیابی اطلاعات.....	۹۲
جدول ۴ - ۸: توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از جستجو و بازیابی اطلاعات.....	۹۳
ادامه جدول ۴ - ۸: توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از جستجو و بازیابی اطلاعات.....	۹۴
جدول ۴ - ۹: میزان رضایت اعضا از کنترل و دسترسی امنیت.....	۹۵
جدول ۴ - ۱۰: توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از کنترل و دسترسی امنیت.....	۹۶
ادامه جدول ۴ - ۱۰: توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از کنترل و دسترسی امنیت.....	۹۷
جدول ۴ - ۱۱: میزان رضایت اعضا از سفارشات.....	۹۸
جدول ۴ - ۱۲: توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از سفارشات.....	۹۸
جدول ۴ - ۱۳: میزان رضایت اعضا از سرویس امانت دهی.....	۹۹
جدول ۴ - ۱۴: توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از سرویس امانت دهی.....	۱۰۰
جدول ۴ - ۱۵: جدول توزیع فراوانی کتابداران بر حسب جنسیت.....	۱۰۱
جدول ۴ - ۱۶: جدول توزیع فراوانی کتابداران بر حسب میزان آشنایی با کامپیوتر.....	۱۰۲
جدول ۴ - ۱۷: جدول توزیع فراوانی کتابداران بر حسب میزان تحصیلات.....	۱۰۲
جدول ۴ - ۱۸: توزیع فراوانی کتابداران بر حسب سن.....	۱۰۳
جدول ۴ - ۱۹: فراوانی پاسخگویان بر حسب شاخص رضایت از سازماندهی و ورود اطلاعات.....	۱۰۳
جدول ۴ - ۲۰: توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از سازماندهی و ورود اطلاعات.....	۱۰۴
ادامه جدول ۴ - ۲۰: توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از سازماندهی و ورود اطلاعات.....	۱۰۵
جدول ۴ - ۲۱: فراوانی پاسخگویان بر حسب شاخص رضایت از کنترل دسترسی و امنیت.....	۱۰۶
جدول ۴ - ۲۲: توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از کنترل دسترسی و امنیت.....	۱۰۷
ادامه جدول ۴ - ۲۲: توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از کنترل دسترسی و امنیت.....	۱۰۸
ادامه جدول ۴ - ۲۲: توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از کنترل دسترسی و امنیت.....	۱۰۹
جدول ۴ - ۲۳: فراوانی پاسخگویان بر حسب شاخص رضایت از گزارشگیری.....	۱۱۰
جدول ۴ - ۲۴: توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از گزارشگیری.....	۱۱۱
جدول ۴ - ۲۵: فراوانی پاسخگویان بر حسب شاخص رضایت از سیاه‌برداری.....	۱۱۲
جدول ۴ - ۲۶: توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از سیاه‌برداری.....	۱۱۳
جدول ۴ - ۲۷: فراوانی پاسخگویان بر حسب شاخص رضایت از سفارشات.....	۱۱۳
جدول ۴ - ۲۸: توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از سفارشات.....	۱۱۴

جدول ۴ - ۲۹:	فراوانی پاسخگویان بر حسب شاخص رضایت از جستجو و بازیابی اطلاعات.....	۱۱۵
جدول ۴ - ۳۰:	توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از جستجو و بازیابی اطلاعات.....	۱۱۶
ادامه جدول ۴ - ۳۰:	توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از جستجو و بازیابی اطلاعات.....	۱۱۷
جدول ۴ - ۳۱:	فراوانی پاسخگویان بر حسب شاخص رضایت از امکانات ابر داده ای.....	۱۱۸
جدول ۴ - ۳۲:	توزیع فراوانی گویه‌های سازنده شاخص رضایت از امکانات ابر داده ای.....	۱۱۹
جدول ۴ - ۳۳:	بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای تحقیق به کمک آزمون کولموگروف اسمیرنف.....	۱۲۰
جدول ۴ - ۳۴:	آزمون t تک نمونه برای بررسی میزان رضایت‌مندی اعضای کتابخانه‌های عمومی از نرم‌افزار پیام مشرق.....	۱۲۱
جدول ۴ - ۳۵:	آزمون t تک نمونه برای بررسی میزان رضایت‌مندی کتابداران کتابخانه‌های عمومی از نرم‌افزار پیام مشرق.....	۱۲۱
جدول ۴ - ۳۶:	نتایج حاصل از آنالیز واریانس در ارتباط با میزان رضایت اعضا.....	۱۲۲
جدول ۴ - ۳۷:	مقایسه میزان رضایت اعضا به تفکیک میزان تحصیلات.....	۱۲۲
جدول ۴ - ۳۸:	مقایسه میزان رضایت اعضا به تفکیک جنسیت.....	۱۲۳
جدول ۴ - ۳۹:	نتایج حاصل از آنالیز واریانس در ارتباط با میزان رضایت اعضا.....	۱۲۳
جدول ۴ - ۴۰:	نتایج حاصل از آزمون توکی در رابطه با میزان رضایت اعضا.....	۱۲۴
جدول ۴ - ۴۱:	نتایج حاصل از آنالیز واریانس در ارتباط با میزان رضایت اعضا.....	۱۲۴
جدول ۴ - ۴۲:	مقایسه میزان رضایت اعضا به تفکیک میزان آشنایی با کامپیوتر.....	۱۲۵
جدول ۴ - ۴۳:	مقایسه و اولویت بندی رضایت اعضا از بخش‌های مختلف نرم‌افزار.....	۱۲۶
جدول ۴ - ۴۴:	مقایسه و اولویت بندی رضایت کتابداران از بخش‌های مختلف نرم‌افزار.....	۱۲۶

فصل اول:

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

نرم افزار کتابخانه‌ای در واقع برنامه رایانه‌ای برای ذخیره، پردازش و بازیابی اطلاعات است که با یکی از زبانهای برنامه‌نویسی رایج نوشته می‌شود. استفاده از نرم افزار کتابخانه‌ای برای مدیریت اطلاعات اکنون به صورت یک نیاز مبرم و یک امر بدیهی در آمده است. حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی با آگاهی از توان رایانه در افزایش سرعت، دقت و سهولت فرایندهای کاری و عملیاتی کتابخانه، به طور گسترده از این ابزار سودمند بهره می‌گیرد. توجه به توسعه انواع نرم افزار کتابخانه‌ای و افزایش امکانات و قابلیت های آن، لازم است کتابداران و اعضاء مهارت بهره گیری بهینه از این فناوری را کسب کنند. از سوی دیگر، این دانش می‌تواند به کتابداران در تعامل بیشتر با طراحان نرم افزار کتابخانه و همکاری نزدیکتر در تولید نظام های کارآمدتر کمک کنند.

علی‌رغم مزایای فراوان نرم افزار کتابخانه‌ای در پیشبرد مطلوب فرایندهای کتابخانه‌ای، گزینش نرم افزار بهینه، همواره از جمله مسائل سالیان اخیر کتابخانه ها به شمار می آمده است. یکی از این نرم افزارهای کتابخانه‌ای، نرم افزار پیام مشرق می‌باشد

سیستم پیام یک نرم افزار کتابخانه دیجیتال جامع و انعطاف پذیر می‌باشد که تمامی اجزاء آن تحت *web* عمل می نماید. این سیستم از تمامی انواع مدارک موجود مثل کتاب، مجله، مقاله، صدا، تصویر، فیلم، نرم افزار، *CD* و غیره حمایت می‌کند. با پیدایش مدارک جدیدتر، به راحتی با معرفی آنها به سیستم پیام می‌توان این مدارک جدید را نیز به کتابخانه افزود. سیستم پیام دارای مجموعه‌ای غنی از سرویسهای دیجیتال و کتابخانه‌ای می‌باشد. از جمله سرویسهای این کتابخانه، دیجیتال سازی مدارک (*Digitization Document*)، ورود اطلاعات، فهرست مدارک، سرویسهای میز امانت، سفارشات،

پرسش از کتابدار، جستجوی ساده، پیشرفته و تمام متن، مدیریت کاربران و گروهها و ... می باشد. این نرم افزار در گذشته توسط شرکت پیام مشرق ارائه می شد که از سال گذشته با نهاد کتابخانه عمومی کشور همکاری کرده که در حال حاضر در بازار با نام نرم افزار مدیریت کتابخانه‌ای ایران ارائه شده است. این نرم افزار مناسب برای کتابخانه های دانشگاهی، عمومی، تخصصی و آموزشگاهی است.

امروزه نرم افزارهای کتابخانه‌ای مهمترین ابزار برای ذخیره و بازیابی اطلاعات در تمامی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی است.

به طوری که تصور وجود یک کتابخانه تخصصی بدون نرم‌افزار کمی دشوار است قابلیت‌های نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای باعث شده است تا در مدت چند دهه‌ای که از ورود این ابزارهای نوین به کتابخانه‌ها می‌گذرد افق‌های تازه‌ای گشوده شود و آنها رادر مسیر تحولات گسترده‌ای قرار دهد. در ایران برای اولین بار در سال ۱۳۷۳ نرم‌افزار کتابخانه‌ای فارسی با ابتکار شرکت پارس آذرخش و شرکت نرم‌افزار و سخت‌افزار و سخت‌افزار ایران (نوسا) و پس از گذشت چند سال توسط نهادهایی چون سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی - مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران - شرکت نوسا - گنجینه - گام الکترونیک و مانند آن پا به عرصه نهاد. ساختار و چارچوب اصلی نرم‌افزارهای پارس آذرخش و نوسا براساس سی دی اس / آیسس یونسکو بنا نهاده شده است و به همین دلیل بیش از سایر نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای مورد استقبال کتابخانه‌های کشور قرار گرفت. به طوری که هم اکنون براساس پژوهش‌های صورت گرفته بسیاری از کتابخانه‌ها از این نرم‌افزارها در سطوح مختلف بهره می‌گیرند. لازم به توضیح است که نرم‌افزار سی . دی اس / آیسس در اختیار این کشورها قرار گرفت. این نرم‌افزار علی‌رغم قابلیت‌های مطلوب آن فاقد امکانات لازم برای زبان فارسی بود و شرکت‌های ایرانی در سال‌های بعد به خوبی از عهده فارسی‌سازی آن برآمدند.

۱-۲- بیان مساله

به موازات کاربرد رایانه در بخش‌های مختلف آموزشی - پژوهشی و تجاری در دهه ۱۹۶۰ استفاده از رایانه در کتابخانه‌ها نیز آغاز شد. اگرچه بخش‌امات به دلیل حجم زیاد کارهای روزمره نخستین قسمتی بود که با تهیه یک نرم‌افزار ساده و گردش کتاب از رایانه استفاده کرد. اما سرعت دقت و حجم کار با رایانه‌ها سبب شد تا کتابداران از آن در امور دیگر نیز استفاده کنند و بدین ترتیب نرم‌افزارهایی برای سایر بخش‌های کتابخانه از جمله فهرست‌نویسی سفارش و غیره نیز تهیه گردد. امروزه نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای در میان کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی جایگاه ویژه‌ای برای خود کسب کرده است. این نرم‌افزارها توانسته‌اند دستاوردهای بالفعل و بالقوه فراوانی را برای افراد و مراکز به ارمغان بیاورند اما استفاده از مزایای اولیه آنها نباید باعث شود که تصور کارکرد نرم‌افزار در شرایط

مطلوب و در مراحل مختلف و موقعیت‌های متفاوت نادیده گرفته شود. بنابراین برای قابلیت استفاده و توسعه مداوم یک نرم‌افزار نیازمند ارزیابی فعالیت‌ها و کارکردهای آن بادر نظرگرفتن جامعه استفاده کننده از آن شرایط مختلف کار هستیم. باتوجه به مطالعات انجام شده و اطلاعات موجود مشخص می‌شود که تاکنون حدود سه دهه از کاربرد رایانه در کتابخانه‌های پیشرفته به ویژه در مراکز دانشگاهی می‌گذرد. جوامع دیگر بشری مانند کشورهای در حال توسعه نیز از این قاعده مستثنی نبوده و این کشورها نیز به دلایل متعدد دست‌اندرکار استفاده از توانایی‌های رایانه‌ای در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی خود شدند. به طوری که هرچه زمان می‌گذرد روند استفاده از رایانه در کتابخانه‌ها سرعت بیشتری می‌گیرد.

۱-۳- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

همانگونه که گفته شد یکی از معیارهای سنجش کارایی نظام‌های اطلاعاتی (ازجمله فهرست‌های رایانه‌ای) مشخص کردن میزان رضایت کاربران از عناصر و ویژگی‌های تشکیل‌دهنده رابط و در حقیقت میزان رضایت از چگونگی تعامل با نظام می‌باشد. با توجه به اینکه نرم‌افزار پیام مشرق در کتابخانه‌های عمومی کشور کاربرد وسیعی یافته است سنجش دیدگاه کاربران و کتابداران و میزان رضایت آنها از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزار پیام مشرق می‌تواند ضمن شناسایی نقاط قوت و ضعف آن - راهگشای رفع کاستی‌های احتمالی نرم‌افزار بوده و به بهبود شرایط اطلاع‌رسانی دیجیتال در کتابخانه‌های استفاده کننده از این نرم‌افزار بینجامد.

۱-۴- اهداف

تعیین میزان رضایت اعضاء کتابخانه و کتابداران کتابخانه‌ها از نرم‌افزار پیام مشرق.
الف: بررسی واکنش کلی اعضاء کتابخانه و کتابداران نسبت به نرم‌افزار پیام مشرق
ب: تعیین میزان آشنایی کتابداران کتابخانه‌ها با سازماندهی و ورود اطلاعات در نرم‌افزار پیام مشرق
پ: تعیین میزان آشنایی کتابداران کتابخانه‌ها با کنترل دسترسی و امنیت

- ت: میزان اطلاع کتابداران از نحوه گزارش‌گیری (آمارگیری نحوه کاربرد سیستم)
- ث: میزان آشنایی کتابداران با سیاه برداری با استفاده از این نرم‌افزار
- ج: میزان آشنایی کتابداران با سیستم سفارشات نرم‌افزار پیام مشرق
- چ: میزان آشنایی کتابداران با سیستم جست‌وجو و بازیابی اطلاعات
- خ: سنجش میزان امکانات ابر داده‌ای از منظر کتابدار
- د: تعیین میزان آشنایی اعضای کتابخانه‌ها از مشخصات کلی نرم‌افزار پیام مشرق
- ر: میزان آشنایی اعضای کتابخانه با سیستم کنترل و دسترسی امنیت نرم‌افزار
- ز: اعضای کتابخانه تا چه حد با سیستم سفارشات مدرک نرم‌افزار آشنایی دارند.
- ژ: اعضای کتابخانه تا چه حد با سرویس امانت‌دهی آشنایی دارند از قبیل: امکان تمدید امکان ثبت رزرو یک مدرک برای امانت - امکان ثبت امانت مدرک موردنظر و ...

۱-۵- فرضیه‌ها

- ۱- میزان رضایت‌مندی اعضای کتابخانه‌ها از نرم‌افزار پیام مشرق در حد متوسط است.
- ۲- میزان رضایت‌مندی کتابداران از نرم‌افزار پیام مشرق در متوسط است.
- ۳- بین میزان رضایت اعضای کتابخانه از نرم‌افزار و میزان تحصیلات آنان تفاوت معناداری وجود دارد.
- ۴- بین میزان رضایت اعضای کتابخانه از نرم‌افزار و جنسیت آنان در استفاده از نرم‌افزار پیام مشرق تفاوت معناداری وجود دارد.
- ۵- بین میزان رضایت اعضای کتابخانه و سن آنان در استفاده از نرم‌افزار پیام مشرق تفاوت معناداری وجود دارد.
- ۶- تفاوت معناداری میان میزان آشنایی اعضای کتابخانه با رایانه در استفاده از نرم‌افزار پیام مشرق وجود دارد.

۱-۶- کاربردهای متصور از تحقیق

همزمان با گسترش علوم و فناوری نیاز به ابزار ضروری جهت بهره‌برداری از دریای عظیم اطلاعات

گسترش یافته است. با این توصیف دستیابی به اطلاعات سازمان یافته و توان به کارگیری آن مستلزم برخورداری جامعه از دانش جدید و فناوری پیشرفته می باشد که عرصه هایی چون نرم افزارهای کتابخانه ای نیز محصول همین فناوری ها می باشد.

ارزیابی نرم افزارهای جامع کتابداری تحت وب پارس آذرخش - نوسا - و نمایه در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی نیازمند ابزارهایی است که با کاهش فرآیندهای دستی کتابخانه انواع خدمات کتابخانه ای را با سرعت و سهولت بیشتری به کاربران ارائه دهد.

دهه ۱۹۷۰ و ۱۹۸۰ اوج فعالیت نرم افزاری در حوزه رایانه بود و به تدریج نرم افزار هویت اصلی خود را به دست آورد.

ایجاد و توسعه نرم افزار مسئله مهم استفاده کنندگان رایانه شد و به دنبال آن خواسته های جدیدی مانند برنامه های چند بار مصرف (بدین مفهوم که نرم افزاری تولید شود

که بتواند در مکانهای مشابه کار کند) و قابل نگهداشت (بدین معنی که نرم افزار به گونه ای طراحی شود که امکان رفع اشتباه - ایجاد تغییرات و بهینه سازی آن وجود داشته باشد) مطرح شد.

کتابخانه ها نیز به عنوان یک مرکز اطلاعاتی خیلی زودتر از نهادهای دیگر با تکنولوژی جدید روبرو می شوند.

تکنولوژی اطلاعات در بسیاری از جهات با موارد علم کتابداری و اطلاع رسانی همسویی و همخوانی دارد.

امروزه نرم افزارهای کتابخانه ای مهمترین ابزار برای ذخیره و بازیابی اطلاعات در تمامی کتابخانه بدون نرم افزار کمی دشوار است.

قابلیت های نرم افزارها باعث شده است تا در مدت چند دهه ای که از ورود این نرم افزار به کتابخانه ها می گذرد افق های تازه ای گشوده شود و آنها را در مسیر تحولات گسترده ای قرار دهد.

نرم افزار کتابخانه ای در واقع برنامه رایانه ای برای ذخیره - پردازش و بازیابی اطلاعات است که با یکی از زبانهای برنامه نویسی رایج نوشته می شود.

استفاده از نرم افزار کتابخانه ای برای مدیریت اطلاعات اکنون به صورت یک نیاز مبرم درآمده است و حرفه کتابداری و اطلاع رسانی با آگاهی از توان رایانه در افزایش سرعت - دقت و سهولت فرآیندهای کاری و عملیاتی به صورت گسترده از این ابزار سودمند بهره می گیرند.

یکی از معیارهای سنجش کارایی نظام‌های اطلاعاتی (ازجمله فهرست‌های رایانه‌ای) مشخص کردن میزان رضایت کاربران از عناصر و ویژگی‌های تشکیل‌دهنده رابط و در حقیقت میزان رضایت از چگونگی تعامل با نظام می‌باشد.

موفقیت یا عدم موفقیت کاربران و کتابداران در بهره‌گیری از یک نظام نشان‌دهنده سودمندی یا عدم سودمندی آن نظام و بیان‌کننده چالش‌ها و مشکلات موجود در این زمینه است.

در سال‌های اخیر در زمینه تولید نرم‌افزارهای کتابخانه دیجیتال در ایران تلاش‌هایی به عمل آمده است که نرم‌افزار پیام مشرق از جمله نرم‌افزارهای موجود و مورد استفاده در کتابخانه‌های عمومی کشور است که از انواع مدارک موجود مانند:

کتاب - مجله - مقاله - صدا و تصویر و ... حمایت می‌کند.

۷-۱- مراجع استفاده کننده از تحقیق

واحد پژوهش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

اداره کل کتابخانه‌های استان تهران

۸-۱- تعاریف عملیاتی متغیرهای تحقیق

نرم‌افزار پیام مشرق

این نرم‌افزار در گذشته توسط شرکت پیام مشرق ارائه می‌شد که از سال گذشته با نهاد کتابخانه عمومی کشور همکاری کرده که در حال حاضر در بازار با نام نرم‌افزار مدیریت کتابخانه‌ای ایران ارائه شده است.

این نرم‌افزار مناسب برای کتابخانه‌های دانشگاهی، عمومی، تخصصی و آموزشگاهی است.

در این پژوهش میزان رضایت اعضا و کتابداران از نرم‌افزار پیام مشرق سنجیده شده است. به نحوی که یکسری سوالات را اعضا و یکسری سوالات را باید کتابداران جواب می‌دادند.

تعریف عملیاتی متغیرهایی که باید اعضا پاسخ می‌دادند به شرح زیر است:

۱. مشخصات کلی نرم افزار:

به منظور سنجش میزان رضایت اعضا از مشخصات کلی نرم افزار بدین صورت عمل کردیم که نظر اعضا را با شش سؤال در قالب طیف لیکرت ۶ گزینه‌ای به صورت زیر جویا شده‌ایم.

ردیف	گویه	بسیار زیاد (۶)	زیاد (۵)	متوسط (۴)	کم (۳)	بسیار کم (۲)	هیچ (۱)
۱	میزان مناسب بودن رنگ و طرح صفحه نمایش نرم افزار						
۲	میزان دسترسی به اطلاعات مورد نیاز در صفحه جستجوی اطلاعات						
۳	میزان سهولت استفاده از نرم افزار						
۴	میزان یک دستی درفون و ساینز استفاده شده در صفحات نرم افزار						
۵	میزان سادگی در دسترسی به رابط کاربر						
۶	میزان دسترسی به واژه نامه موجود در نرم افزار						

۲. جستجو و بازیابی اطلاعات:

در نرم افزار کتابخانه پیام مشرق روشهای متنوع جستجو در نظر گرفته شده است.

در جستجوی سریع از سریعترین راهکار جستجو استفاده شده است به این نحو که در آن از موتور جستجوی پیام، که دارای سیستمی مشابه موتورهای جستجوی پیشرفته گوگل یا یاهو می باشد بهره گرفته شده است.

برای استفاده از روش جستجو سریع کافی است از منوی امکانات کتابخانه‌ای (منوی بالای صفحه) گزینه جستجو را انتخاب نموده و سپس گزینه جستجوی سریع را انتخاب کنید. در این پنجره سه زبانه (تب) در نظر گرفته شده است. این سه زبانه به ترتیب از سمت راست عبارتند از جستجوی سریع، انتخاب پایگاه و انتخاب محلها.

فیلدهایی قابل انتخاب برای جستجوی سریع عبارتند: از عنوان (Title)، نویسنده (Author)، موضوع (Subject)، شابک (ISBN) و آزاد (All) است.

این فیلدها توسط سرپرست سیستم قابل افزایش است. در بین فیلدهای ذکر شده آزاد به معنی تمام فیلدهای اطلاعاتی مدارک است.

لازم به ذکر است بسته به مجموعه پایگاه انتخاب شده برای جستجو، فیلدهای قابل انتخاب تغییر می‌یابد. به عنوان یک قانون می‌توان بیان نمود در هنگام انتخاب چند پایگاه برای جستجو، اشتراک فیلدهای موجود در آنها قابل انتخاب می‌باشد. واضح است که در تمامی شرایط، فیلد آزاد قابل انتخاب است. در جستجوی سریع هر صفحه به صورت **tab** (زبانه) باز می‌شود. این ویژگی باعث می‌شود بدون بستن صفحه باز شده، بتوان صفحات جدید را مشاهده کرد و یا آنان را با هم مقایسه نمود. در این بخش همچنین امکان ورود به جستجوهای دیگر (ساده و پیشرفته) نیز وجود دارد. در جستجوی سریع، به دلیل پیاده شدن فرایند **Indexing** بر روی آن، فرایند جستجو به صورت **Online** انجام می‌شود و قدرت بازیابی منابع در آن نسبت به بقیه روشهای جستجو بالاتر است. که بدین منظور نظر اعضا را با بیست و سه سؤال در قالب طیف لیکرت ۶ گزینه‌ای به صورت زیر جویا شده‌ایم:

ردیف	گویه	بسیار زیاد (۶)	زیاد (۵)	متوسط (۴)	کم (۳)	بسیار کم (۲)	هیچ (۱)
۱	امکان جستجوی مدارکی که فیلدهای آن در کاربرگه اطلاعاتی کامل نشده است						
۲	امکان بررسی وضعیت یک مدرک						
۳	امکان چاپ نتیجه جستجو						
۴	میزان رضایت از عملکردهای بولی در جستجوی پیشرفته						
۵	امکان انتخاب نوع منبع جستجو مانند کتاب، نشریه						
۶	امکان مرتب سازی نتایج جستجو براساس تاریخ، نام نویسنده						
۷	امکان تنظیم تعداد مدرک برای نمایش در یک صفحه نتیجه جستجو						
۸	امکان ذخیره کلمات جستجو شده قبلی و جلوگیری از تایپ مجدد						
۹	امکان انتخاب سطح جستجو						
۱۰	امکان مراجعه به صفحه‌های بعدی و قبلی فهرست نتایج جستجو						
۱۱	امکان نمایش تعداد موجود از یک عنوان مدرک						
۱۲	امکان رزرو مدرک						
۱۳	متمایز ساختن اندازه و ضخامت کلمات						
۱۴	پشتیبانی از عملکردهای رابطه ای						
۱۵	امکان دسترسی به منابع دیجیتال						
۱۶	امکان پشتیبانی از عملیات جستجوی بین کتابخانه‌ای						
۱۷	امکان دریافت اطلاعات کمکی						
۱۸	امکان ذخیره نتایج جستجو						
۱۹	امکان انجام جستجوهای مختلف						
۲۰	امکان جستجوی دقیق یک عبارت						
۲۱	امکان مرتب سازی نتایج جستجو						
۲۲	امکان انتخاب مرتب‌سازی به صورت صعودی یا نزولی						
۲۳	امکان جستجوی مدارک از طریق فیلدهای اطلاعاتی						

۳- کنترل و دسترسی امنیت:

به منظور سنجش کنترل و دسترسی امنیت نرم افزار، نظر اعضا را با شانزده سؤال، در قالب طیف لیکرت ۶ گزینه‌ای به صورت زیر جویا شده ایم:

ردیف	گویه	بسیار زیاد (۶)	زیاد (۵)	متوسط (۴)	کم (۳)	بسیار کم (۲)	هیچ (۱)
۱	امکان پذیرش عضو جدید						
۲	امکان نمایش اعضا با اطلاعات مشابه						
۳	امکان ایجاد طبقه بندی برای اعضا						
۴	امکان تمدید عضویت						
۵	امکان چاپ کارت اصلی و المثنی						
۶	امکان ابطال عضویت						
۷	امکان پر کردن برگه درخواست مدارک و ارسال برای کتابخانه						
۸	امکان آگاهی از اطلاعاتی نظیر دیرکرد مدرک و غیره						
۹	امکان تغییر رمز عبور برای کاربران توسط خود آنها						
۱۰	امکان شناسایی عضو از طریق بارکد						
۱۱	امکان برقراری ارتباط بین زیر سیستم عضوپذیری و سیستم مالی						
۱۲	امکان شخصی سازی مشخصات عمومی فرم ها						
۱۳	امکان شناسایی عضو از طریق ورود شماره عضویت						
۱۴	امکان پیگیری وضعیت یک عضو						
۱۵	امکان ویرایش اطلاعات اعضاء						
۱۶	وجود صفحه‌ای برای تغییر تنظیمات شخصی						

۴. سفارشات:

به منظور سنجش سفارشات نرم افزار، نظر اعضا را با سه سؤال، در قالب طیف لیکرت ۶ گزینه‌ای به صورت زیر جویا شده ایم:

ردیف	گویه	بسیار زیاد (۶)	زیاد (۵)	متوسط (۴)	کم (۳)	بسیار کم (۲)	هیچ (۱)
۱	امکان ثبت درخواست‌های مختلف						
۲	امکان لیست سفارش و تخصیص شماره یکتا برای پیگیری						
۳	امکان انتخاب نوع مدرک قابل سفارش						

۵. سرویس امانت دهی:

به منظور سنجش سرویس امانت دهی نرم افزار، نظر اعضا را با شانزده سؤال، در قالب طیف لیکرت ۶ گزینه‌ای به صورت زیر جویا شده ایم:

ردیف	گویه	بسیار زیاد (۶)	زیاد (۵)	متوسط (۴)	کم (۳)	بسیار کم (۲)	هیچ (۱)
۱	تعیین زمان پایان امانت، هنگام امانت و غیره						
۲	نوع امانت (داخل سالن - بیرون)						
۳	جلوگیری از ثبت امانت در صورت بدهکاری عضو						
۴	امکان ثبت امانت مدرک موردنظر						
۵	امکان تمدید امانت						
۶	امکان مشاهده رزرو هنگام تمدید امانت						
۷	اعلام پیغام به کاربر هنگام تمدید						
۸	امکان ثبت دریافت مدرک و به روز رسانی						
۹	آگاه سازی کاربر در صورت تاخیر						
۱۰	امکان ثبت رزرو هنگام تمدید امانت						
۱۱	امکان ارسال نامه الکترونیکی						
۱۲	امکان نمایش فهرست مدارک امانت داده شده						
۱۳	ارسال اخطار به عضو دارای دیرکرد						
۱۴	امکان رویت اسامی و ترتیب اعضا						
۱۵	مشخص بودن مدرکی که در دست امانت است						
۱۶	امکان رویت وضعیت حساب عضو						

تعریف عملیاتی متغیرهایی که باید کتابداران پاسخ می‌دادند به شرح زیر است:

۱. سازماندهی و ورود اطلاعات

سازماندهی اطلاعات عبارت است از طراحی سیستم‌های اشتراک اطلاعات، که با هدف ارتقای دسترسی به سازماندهی و کاربردپذیری انجام می‌شود. سازماندهی اطلاعات چارچوبی برای چیدمان اطلاعات تعریف می‌کنند تا کاربر به سرعت و سهولت به اطلاعات موردنظر خود دست یابد. (آباقری، ۱۳۸۹) در واقع سازماندهی اطلاعات، چارچوبی یکپارچه برای تعریف، استنتاج یا نگهداشت فن‌آوری اطلاعات موجود و نیازمندی‌های فن‌آوری اطلاعات جدید، برای دستیابی به اهداف

استراتژیک کتابخانه است. به عبارتی دیگر چارچوبی مفهومی است که ارتباط بین مأموریت ها، اهداف و مقاصدی که طی برنامه‌ای به صورت بخش بخش درآمده‌اند را برقرار می‌کند، بنابراین می‌توان گفت که هدف از طراحی و پیاده سازی سازماندهی اطلاعات، بهبود فهم (برداشت) و سودمند نمودن بهره‌برداری از اطلاعات از طریق ایجاد ارتباط میان اطلاعات کتابخانه با وظایف، فرایندها و فعالیت‌های حال و آینده آن است. (همان) در این نرم‌افزار چندین روش به منظور ورود اطلاعات وجود دارد که به شرح زیر می‌باشد

ورود اطلاعات به روش مستقیم:

در این روش می‌توانید اطلاعات یک مدرک را به صورت مستقیم به پایگاه‌های موجود در سیستم اضافه نمایید. این روش مناسب مکانهایی است که ورود اطلاعات و نظارت بر اطلاعات وارد شده به عنوان دو وظیفه جدا از هم نمی باشد.

ورود اطلاعات به تدوین:

در اکثر کتابخانه‌های بزرگ به علت زیاد بودن حجم کار تعداد فهرست‌نویسان بیش از یک نفر می‌باشد و فردی به عنوان سرپرست فهرست‌نویسی مشغول به کار است در چنین مکان‌هایی اطلاعات وارد شده توسط فهرست‌نویسان به صورت مستقیم وارد سیستم نمی گردد ورود این اطلاعات به پایگاه مشروط به تایید سرپرست فهرست‌نویسان است.

ورود اطلاعات به تدوین در چنین مکان‌هایی مورد استفاده قرار می‌گیرد به این نحو که فهرست‌نویسان اطلاعات وارد شده را به تدوین ارسال می‌نمایند و سرپرست نیز پس از بررسی آنها را از تدوین به پایگاه موردنظر منتقل می‌کند.

ورود اطلاعات از تدوین:

در این بخش می‌توانید اطلاعات ارسال شده از فهرست‌نویسان به تدوین را مشاهده نموده و در مورد آنها تصمیم‌گیری نمایید.

ورود اطلاعات از منابع دیگر:

در بسیاری از موارد این امکان وجود دارد که اطلاعات یک مدرک جدید را از منابع فهرست‌نویسی شده سایر سازمان‌ها بدست آورید. به عنوان مثال مارک و ایزو. این بخش از سیستم این امکان را به وجود می‌آورد تا اطلاعات دریافت شده از سایر سازمان‌ها را مورد استفاده قرار دهید.

که بدین منظور نظر کتابداران را با بیست و پنج سؤال در قالب طیف لیکرت ۶ گزینه‌ای به صورت زیر جویا شده‌ایم:

ردیف	گویه	بسیار زیاد (۶)	زیاد (۵)	متوسط (۴)	کم (۳)	بسیار کم (۲)	هیچ (۱)
۱	امکان کنترل وجود یک مدرک						
۲	امکان اضافه کردن انواع مدرک جدید به منابع						
۳	امکان اعمال تغییرات در اطلاعات						
۴	تخصیص شماره یکتا به هر مدرک						
۵	وجود ارتباط مستقیم بین ثبت اطلاعات مدرک و سیستم اطلاعات فهرست‌نویسی						
۶	امکان آرشیو نشریات						
۷	امکان بررسی وضعیت یک مدرک						
۸	امکان تغییر وضعیت یک مدرک						
۹	امکان ثبت تاریخ برگشت						
۱۰	امکان شناسایی مدرک توسط بارکد						
۱۱	به روز رسانی اطلاعات کتاب شناختی						
۱۲	امکان طراحی چاپ کارت براساس سه نوع سطح فهرست‌نویسی						
۱۳	امکان ثبت و ضبط خودکار مدرک						
۱۴	امکان دریافت خروجی از دفتر ثبت						
۱۵	امکان تصحیح کلی در فیلدهای مشخص						
۱۶	امکان فراخوانی موضوع						
۱۷	امکان تنظیم جستجوهای برگه دانی						
۱۸	امکان تفکیک منابع بر حسب نوع آنها						
۱۹	امکان مشخص کردن شماره بازبایی‌های مشترک						
۲۰	وجود راهنما هنگام ورود اطلاعات						
۲۱	امکان ارتباط بین موضوع و رده						
۲۲	امکان تعیین مقادیر پیش فرض برای فیلدها						
۲۳	قابلیت دریافت و تبدیل اطلاعات دریافتی						
۲۴	قابلیت گسترش سیستم برای دریافت اطلاعات						
۲۵	امکان ایجاد فهرستگان مشترک کتابخانه‌ها						

۲. کنترل و دسترسی امنیت:

به منظور سنجش کنترل و دسترسی امنیت نرم افزار، با سی و شش سؤال نظر کتابداران را در قالب طیف لیکرت ۶ گزینه‌ای به صورت زیر جویا شده‌ایم:

ردیف	گویه	بسیار زیاد (۶)	زیاد (۵)	متوسط (۴)	کم (۳)	بسیار کم (۲)	هیچ (۱)
۱	امکان شناسایی عضو از طریق بارکد						
۲	امکان برقراری ارتباط بین زیر سیستم عضو پذیری و سیستم مالی						
۳	کنترل امکان امانت دهی مدرک براساس مشخصات مدرک						
۴	تعیین زمان پایان امانت						
۵	نوع امانت (داخل سالن - بیرون)						
۶	جلوگیری از ثبت امانت در صورت بدهکاری عضو						
۷	امکان مشاهده رزرو هنگام تمدید امانت						
۸	امکان ثبت رزرو یک مدرک						
۹	امکان لغو رزرو						
۱۰	امکان نمایش فهرست مدارک امانت داده شده						
۱۱	امکان ارسال اخطار به عضو دارای دیر کرد						
۱۲	امکان رویت اسامی رزرو کننده یک مدرک						
۱۳	امکان دریافت اطلاعات مربوط به امانت یک مدرک						
۱۴	امکان ثبت یا تغییر تنظیمات مربوط به قوانین سیستم‌ها						
۱۵	تعداد روز مانده به پایان عضویت						
۱۶	امکان جلوگیری از دسترسی به منابع دیجیتال						
۱۷	امکان پیگیری وضعیت یک عضو با یک شناسه یکتا						
۱۸	امکان نمایش اعضا با اطلاعات مشابه						
۱۹	امکان ایجاد طبقه بندی برای اعضا						
۲۰	امکان تمدید عضویت						
۲۱	امکان ویرایش اطلاعات اعضا						
۲۲	امکان چاپ کارت عضویت						
۲۳	وجود صفحه‌ای برای تغییر تنظیمات شخصی عضو						
۲۴	امکان پر کردن برگه درخواست توسط عضو						
۲۵	امکان تغییر رمز عبور برای کاربران						

۲۶	امکان تعریف گروه کاربری					
۲۷	امکان رویت وضعیت حساب عضو					
۲۸	امکان آگاهی از اطلاعاتی نظیر وجود کتابهای جدید و غیره					
۲۹	کنترل تعداد مدارک دریافتی مجاز					
۳۰	اطلاعات مربوط به دیرکرد مدارک					
۳۱	وجود واسطه‌ای برای تغییر تنظیمات شخصی عضو					
۳۲	شناسایی کاربران داخلی سیستم ها					
۳۳	شناسایی اعضا و کنترل سطوح دسترسی					
۳۴	امکان معرفی کاربران سیستم					
۳۵	امکان تعریف دسترسی‌ها به صورت مبتنی بر نقش					
۳۶	امکان تعریف یا حذف اجازه تعریف دسترسی به برنامه‌های سیستم					

۳. گزارش‌گیری:

از آنجائیکه بخش گزارشات یکی از مهمترین بخشهای ممکن در هر برنامه کتابداری می‌باشد لذا شرکت تولیدکننده نرم‌افزار پیام مشرق با تحقیق و بررسی کافی این بخش را با توجه به کلیه نیازهای کتابداران کشور و مشاوره با سه تن از بزرگترین کارشناسان این امر تعبیه نمود. گزارش مدارک بر اساس تاریخ، عنوان، نام پدیدآوران، شرح ویرایش، محل نشر، ناشر، بر ساخت، فروست، محل استقرار، موضوع، یادداشت، خلاصه، رده و دفتر ثبت. برای گرفتن گزارش از هر بخش، با انتخاب گزینه مناسب از منوی گزارشات، پنجره مربوطه باز می‌شود که ما قادر خواهیم بود پس از انجام عملیات مناسب، گزارش موردنظر را دریافت داریم.

که بدین منظور نظر کتابداران را با دوازده سؤال در قالب طیف لیکرت ۶ گزینه‌ای به‌صورت زیر جویا شده‌ایم

ردیف	گویه	بسیار زیاد (۶)	زیاد (۵)	متوسط (۴)	کم (۳)	بسیار کم (۲)	هیچ (۱)
۱	وجود گزارشات متنوع و دسته بندی شده						
۲	امکان گزارشگیری از منابع کتابخانه						
۳	امکان گزارشگیری از مدارک آرشیو						
۴	امکان گزارشگیری از وضعیت اعضای جدید						
۵	امکان تهیه گزارش از وضعیت های مختلف امانت						
۶	امکان گزارشگیری از امانت هایی که دارای دیرکرد هستند						
۷	امکان دریافت انواع گزارش ها و آمارهای اعضا						
۸	امکان دریافت انواع گزارش های مربوط به سیستم مالی						
۹	وجود گزارش سازه پویا						
۱۰	امکان <i>export</i> گزارش در قالب های مختلف						
۱۱	امکان گزارشگیری از تازه های کتاب						
۱۲	امکان تغییر و شخصی سازی گزارش های سیستم						

۴. سیاهه برداری:

به منظور سنجش سیاهه برداری نرم افزار، با سه سؤال نظر کتابداران را در قالب طیف لیکرت ۶

گزینه ای به صورت زیر جویا شده ایم:

ردیف	گویه	بسیار زیاد (۶)	زیاد (۵)	متوسط (۴)	کم (۳)	بسیار کم (۲)	هیچ (۱)
۱	امکان چاپ رف برگه						
۲	امکان گزارشگیری مناسب از رف برگه ها برای کنترل مدارک (رفخرانی)						
۳	امکان مشخص کردن کتابهای در دست امانت در لیست رف خوانی.						

۴. سفارشات:

به منظور سنجش سفارشات نرم افزار، با شش سؤال نظر کتابداران را در قالب طیف لیکرت ۶ گزینه‌ای به صورت زیر جویا شده‌ایم:

ردیف	گویه	بسیار زیاد (۶)	زیاد (۵)	متوسط (۴)	کم (۳)	بسیار کم (۲)	هیچ (۱)
۱	امکان ثبت درخواست‌های مختلف						
۲	امکان ثبت سفارش و تخصیص یک شماره یکتا						
۳	امکان حذف اسناد ثبت شده بعد از استفاده						
۴	امکان انتخاب نوع مدرک از درون یک فهرست						
۵	امکان انتقال اطلاعات مدارک						
۶	امکان تغییر مشخصات مدارک						

۵. جستجو و بازیابی اطلاعات:

به منظور سنجش جستجو و بازیابی اطلاعات نرم افزار، با بیست و یک سؤال نظر کتابداران را در قالب طیف لیکرت ۶ گزینه‌ای به صورت زیر جویا شده‌ایم:

ردیف	گویه	بسیار زیاد (۶)	زیاد (۵)	متوسط (۴)	کم (۳)	بسیار کم (۲)	هیچ (۱)
۱	امکان انتخاب نوع منبع جستجو						
۲	امکان استفاده از عبارت ترکیبی جستجو						
۳	امکان مرتب سازی نتایج جستجو براساس نام نویسنده و غیره						
۴	امکان تنظیم تعداد مدارک برای نمایش در یک صفحه						
۵	امکان ذخیره محلی کلمات جستجو						
۶	امکان انتخاب سطح جستجو (ساده و پیشرفته)						
۷	امکان مراجعه به صفحه‌های بعدی و قبلی						
۸	امکان نمایش تعداد موجود از یک عنوان مدرک						
۹	متمایز ساختن اندازه و ضخامت کلمات جستجو						
۱۰	امکان دسترسی به منابع دیجیتال از طریق پیوندهای موجود						
۱۱	امکان پشتیبانی از عملیات جستجو						
۱۲	امکان جستجوی مدارک با مشخص کردن محتوای فیلدهای اطلاعاتی						
۱۳	جستجوی مدارکی که فیلدهای اطلاعاتی از آنها کامل نشده است						
۱۴	امکان چاپ برگه عنوان، برگه موضوع و غیره						
۱۵	امکان ذخیره و چاپ نتایج جستجو						
۱۶	امکان جستجوی دقیق یک عبارت						
۱۷	امکان چاپ برگه مدرک						
۱۸	امکان چاپ برچسب مدرک						
۱۹	امکان بررسی وضعیت یک مدرک (ارسال برای صحافی، تکثیر)						
۲۰	امکان انجام جستجوهای مختلف						
۲۱	امکان انتخاب مرتب سازی (صعودی یا نزولی)						

۶. امکانات ابر داده‌ای:

ابر داده به زبان ساده به معنی اطلاعاتی راجع به اطلاعاتی دیگر می باشد. دانش کتابداری از گذشته‌های دور با فراداده‌ها ارتباط نزدیکی داشته و انواع اولیه آنها را خود به وجود آورده است، چراکه تولد برگه‌های فهرست‌نویسی اولین گام جدی در تولید ابر داده‌ها و ایجاد استانداردهایی برای آن بوده و می‌باشد. در مطالعه انواع ابر داده‌ها با کارکردهای متنوع آنها روبرو هستیم و این کارکردهای متفاوت، قالبهای گوناگون ابر داده‌ها را توصیف می‌نماید. ساده‌ترین روش بکارگیری ابر داده وارد کردن آن در زبان فرامتن است. یعنی استفاده از برچسب‌ها و افزودن اطلاعات عمومی درباره محتوای شی دیجیتال از طریق زبان اچ.تی.ام.ال. این برچسب‌ها قابل مشاهده نیستند و توسط زبان مذکور در ابتدای برنامه وارد می‌شوند

به منظور سنجش امکانات ابر داده‌ای نرم‌افزار، با نه سوال نظر کتابداران را در قالب طیف لیکرت ۶ گزینه‌ای به‌صورت زیر جویا شده‌ایم:

ردیف	گویه	بسیار زیاد (۶)	زیاد (۵)	متوسط (۴)	کم (۳)	بسیار کم (۲)	هیچ (۱)
۱	امکان دریافت اطلاعات کمکی در قالب استانداردها						
۲	قابلیت انتقال اطلاعات با استفاده از نسخه برداری و غیره						
۳	امکان اضافه کردن اطلاعات کتاب شناختی جدید به صورت دستی						
۴	امکان انتقال اطلاعات از کتابخانه کنگره						
۵	قابلیت انتقال اطلاعات مستند مشاهیر از کتاب شناسی ملی						
۶	قابلیت بازخوانی فایل‌های <i>xml</i>						
۷	امکان پشتیبانی از انواع مدارک						
۸	امکان دریافت اطلاعات کمکی (فهرست‌نویسی و غیره)						
۹	قابلیت <i>export</i> اطلاعات به صورت فایل‌های استاندارد خروجی						