

انتظارهای دانشجویان از کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی: مطالعه موردی کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز

شبنم شاهینی^۱، زاهد بیگدلی^۲، مهناز کمایی^۳

تاریخ دریافت ۱۳۹۴/۴/۲ تاریخ پذیرش ۹۵/۹/۲۵

چکیده

هدف: هدف این پژوهش بررسی انتظارهای دانشجویان از کتابداران دانشگاه شهید چمران است.
روش: تحقیق حاضر توصیفی-پیمایشی است. شش پرسش باز میان اعضای نمونه توزیع و بسامد هر گویه محاسبه و سپس تحلیل‌ها و استنتاج‌ها انجام شد.
یافته‌ها: آشنایی کتابداران با موضوع‌های تخصصی، مؤلفان هر رشته، تسلط بر اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی، آموزش سواد اطلاعاتی و نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای، خوش‌اخلاقی، صبوری، مسئولیت‌پذیری و آراستگی از انتظارهای دانشجویان است. آشنا کردن دانشجویان کتابداری در طول دوره تحصیل با ویژگی‌های مورد انتظار دانشجویان و ارائه آموزش‌های لازم در طول دوران خدمت کتابداران، می‌تواند موجب پیشرفت خدمات کتابخانه‌ای و افزایش سرمایه اجتماعی شود.
واژگان کلیدی: کتابداران؛ انتظارهای دانشجویان؛ دانشگاه شهید چمران؛ خدمات کتابخانه‌ای و اطلاعاتی

۱. کارشناس ارشد و کتابدار مؤسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان. Shabnam.shahini@yahoo.com

۲. استاد علم اطلاعات و دانش‌شناسی. دانشگاه شهید چمران اهواز.

bigdelizahed20@gmail.com

۳. کارشناس ارشد و مسئول بخش نشریات ادواری دانشگاه شهید چمران اهواز kamaei.m@scu.ac.ir

مقدمه

فلسفه وجودی کتابخانه آموزش و پژوهش و باید همه کتابخانه‌های دانشگاهی هدف‌ها و راهبردهای خود را همسو با رسالت سازمان مادر تعیین و با جدیت و برنامه‌ریزی پیش روند (حری، ۱۳۷۵).

دانشجویان از کتابخانه‌ها انتظار دارند که رفتارها و کیفیت خدمات ارائه‌شده به آن‌ها متناسب با نیازهای آنان باشد (میانو و بسهام^۱، ۲۰۰۷)؛ بنابراین، کتابخانه‌های دانشگاهی به منظور بهبود عملکرد و موفقیت بیشتر در رسیدن به هدف‌های خود باید به صورت مستمر خدمات مورد انتظار دانشجویان را جویا شوند تا رضایت آنان تأمین گردد. رحیمی و همکاران (۱۳۸۹) به این نتیجه رسیدند که متغیرهای کفایت مجموعه و چگونگی ارائه خدمات، بهترین پیش‌بین‌های رضایت کاربران کتابخانه هستند و در مجموع ۰/۴۳ واریانس رضایت از کتابخانه را تبیین می‌کنند. لامبرت^۲ (۱۳۸۰، ص. ۶) معتقد است که:

«... بسیاری از کاربران امروزه انتظارات بسیاری از آنچه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی می‌توانند ارائه نمایند، دارند... نیازهای کاربران به طور فزاینده‌ای پیچیده‌تر می‌شوند، ضمن آن که کاربران کمتر می‌توانند یا می‌خواهند که منتظر اطلاعات درخواستی بمانند».

پژوهش کووی^۳ (۲۰۰۳) نشان داد که دانشجویان در استفاده از کتابخانه، اغلب اتصال از راه دور را بر مراجعه حضوری به کتابخانه ترجیح می‌دهند. آسوغوا و همکاران^۴ (۲۰۱۴) دریافتند که کتابخانه‌های کشورهای در حال توسعه در تمام شاخص‌های خدمات دارای نمره منفی بودند و پایین بودن کیفیت مدیریت الکترونیکی اثر منفی بر کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها دارد. در مثال‌هایی دیگر در این راستا، مک کویتی و وایلی^۵ (۲۰۰۰) بر منوط بودن استفاده مجدد به رضایت کاربر،

^۱.Miao and Bassham

^۲.Lambert

^۳.Covey

^۴.Asogwa

^۵.McQuity and Wiley

او. سی. آل. سی^۱ (۲۰۰۲) و کووی (۲۰۰۳) بر استقبال کاربران از موتورهای جستجو و ترجیح دادن استفاده از راه دور از منابع و خدمات کتابخانه، کرتیس^۲ (۲۰۰۲)، نقل در مهرداد و اسماعیل پور، برگرفته از سایت sananews، (۱۳۹۴) بر ضرورت آگاهی کتابداران از نیازهای اطلاعاتی و سطح سواد اطلاعاتی کاربران، ملی و پایرز^۳ (۲۰۰۷) بر رضایت کاربران نهایی به عنوان مهم‌ترین معیار ارزیابی کتابخانه‌های دانشگاهی تأکید داشتند.

آگاهی از نیازهای کاربران مستلزم برقراری ارتباط است. از این رو، میسرا و موریس^۴ (۲۰۰۰) بر اعتماد به عنوان هسته مرکزی تمامی روابط (نقل در موسوی و علی پور، ۱۳۹۰) و سلطانی (۱۳۷۷) از خوش‌رویی به عنوان یکی از خصوصیات لازم برای کتابداران و جنریش و جنریش^۵ (۱۳۷۳) بر تعهد کتابداران تأکید داشته‌اند.

نیکلاس^۶ (۲۰۰۰، ترجمه نصراللهی، ۱۳۹۰، ص. ۱۱ و ۱۲) معتقد است که «در هزاره جدید، نظام اطلاع‌رسانی اینترنت، نیازهای اطلاعاتی را به بالاترین حد خود خواهد رساند.» گذرنامه‌های اطلاعاتی^۷ موجود که سفر به فضاهای مجازی را میسر می‌سازد، زمینه برخی خوش‌بینی‌ها را به وجود آورده است. با این حال، بدون ارزیابی نیازهای اطلاعاتی تک‌تک افراد، این وسایل راه به جایی نخواهد برد. بدون این گذرنامه‌ها یا ابزارهای مشابه دیگر، مطمئناً آینده اطلاعاتی جامعه به خطر خواهد افتاد.»

فهیم نیا و منطق (۱۳۹۲) نتیجه گرفتند که کیفیت خدمات کتابداران در افزایش رضایت دانشجویان از کتابخانه و نیز افزایش اعتماد آنان به کتابخانه و کتابداران تأثیر دارد؛ و نظام‌های آموزشی می‌توانند نقش اصلی را در ایجاد سرمایه اجتماعی^۸ ایفا کنند؛ بنابراین، با استفاده از

^۱.OCLC

^۲.Curtis

^۳.Meli and Pires

^۴.Mishra and Morris

^۵.Jenerish and Jenerish

^۶.Nicholas

^۷.information passports

^۸.social capital

دوره‌های آموزشی بستر لازم برای تقویت اعتماد فراهم خواهد شد و این به نوبه خود می‌تواند هم باعث افزایش سرمایه اجتماعی و هم افزایش توان تخصصی ارائه خدمات به کاربران شود.

نتایج پژوهش‌های بابا غیبی و فتاحی (۱۳۸۷)، حریری و افنانی (۱۳۸۷)، منصوری و نجاتی آجی بیسه (۱۳۸۸) مؤمنی، کمال و قربانی (۱۳۸۸)، رجیبی میبیدی و رجیبی میبیدی (۱۳۸۹)، غفاری و کرانی (۱۳۸۹)، شریف‌زاده و محبوبی (۱۳۹۰)، هاشمیان، آل مختار و حسن‌زاده (۱۳۹۱)، شریف مقدم و مردانی (۱۳۹۱) و یوسف زاده نجدی تبریز (۱۳۹۲) حاکی از شکاف بین انتظارات دانشجویان و سطح خدمات ارائه‌شده در کتابخانه‌های دانشگاهی و نارضایتی آنان است؛ گزارش مکرر نارضایتی از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران و شیوع پایین بودن کیفیت این خدمات در سطح کشور، همراه با نبود پژوهشی مستقل که به انتظارات دانشجویان از کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران پرداخته باشد، پژوهشگران حاضر را بر آن داشت تا از دانشجویان دانشگاه شهید چمران اهواز بپرسند آنان چه انتظاری از کتابداران دانشگاه دارند. ضرورت انجام چنین پژوهشی به دلیل این است که لازمهٔ ارائه خدمات مطلوب، شناخت جامعه خدمتی و انتظارات کاربران و نیازهای اطلاعاتی آنان است. از این‌رو، هدف اصلی پژوهش حاضر کسب نظرات دانشجویان دانشگاه شهید چمران اهواز درباره انتظارات آنان از کتابداران دانشگاه است. هدف‌های ویژه نیز عبارت‌اند از: تعیین انتظارات دانشجویان از نظر «دانش عمومی»، «دانش تخصصی»، «مهارت‌های فناوری»، «مهارت‌های ارتباطی»، «رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران» و «وضعیت ظاهری» کتابداران. پرسش‌های پژوهش نیز بر پایه همین هدف‌ها و به منظور دستیابی به آن تنظیم شد.

روش پژوهش

پرسش اول: دانش عمومی

جدول ۱. دانش عمومی و آشنایی کلی کتابداران با وظایف خود

درصد جمعی	درصد فراوانی	فراوانی	ویژگی مورد انتظار از کتابداران
۳۰/۷۷	۳۰/۷۷	۵۲	آشنایی با منابع و محل آن‌ها
۴۸/۵۳	۱۷/۷۵	۳۰	داشتن اطلاعات مناسب در مورد رشته‌ها و گرایش‌ها
۶۳/۳۳	۱۴/۸۰	۲۵	داشتن اطلاعات عمومی خوب
۷۷/۵۳	۱۴/۲۰	۲۴	داشتن دانش کتابداری قوی
۹۱/۱۳	۱۳/۶۰	۲۳	راهنمایی دانشجویان و معرفی کتاب به آنان
۹۶/۴۵	۵/۳۲	۹	توانایی شناخت نیاز اطلاعاتی دانشجویان و ارائه اطلاعات مورد نیاز آنان
۱۰۰	۳/۵۵	۶	آشنایی با کتاب‌های جدید و بازار نشر

انتظارهای دانشجویان از کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی

مجموع	۱۶۹	۱۰۰
-------	-----	-----

جدول ۱ نشان می‌دهد که شناخت کتابداران از منابع و توانایی آن‌ها در تعیین محل آن‌ها (۳۰/۷۷ درصد) از نظر دانشجویان مهم‌ترین گویه این مقوله است.

پرسش دوم: دانش موضوعی

جدول ۲. دانش موضوعی کتابداران

ویژگی مورد انتظار از کتابداران	فراوانی	در صد فراوانی	در صد تجمعی
آشنایی با موضوع‌ها و رشته‌های درسی دانشکده	۴۰	۲۷/۷۷	۲۷/۷۷
آشنایی با موضوع کتاب‌های تخصصی و درسی رشته‌ها	۱۳	۹	۳۶/۷۷
آشنایی با مؤلفان و مترجمان معروف در رشته‌های تحصیلی	۲۹	۲۰/۱	۵۶/۸۷
توانایی معرفی کتاب‌های تخصصی و مهم رشته‌ها	۱۵	۱۰/۴۲	۶۷/۲۹
راهنمایی دانشجویان در یافتن منابع تخصصی مورد نیاز آنان	۱۳	۹	۷۶/۲۹
آشنایی با تازه‌های نشر و تهیه کتاب‌های تخصصی	۱۱	۷/۶۴	۸۳/۹۳
آشنایی با کتاب‌های جدید هر رشته و معرفی آن‌ها به دانشجویان	۱۵	۱۰/۴۲	۹۴/۳۵
آشنایی و به‌روز بودن نسبت به پایگاه‌ها، مقاله‌ها و نشریه‌های رشته‌ها	۸	۵/۶۵	۱۰۰
مجموع	۱۴۴	۱۰۰	

طبق جدول ۲، مهم‌ترین گویه از نظر پاسخ‌دهندگان آشنا بودن کتابداران با موضوع‌ها و رشته‌های تحصیلی دانشجویان و گرایش‌های مربوط (۲۷/۷۷ درصد) است.

پرسش سوم: مهارت‌های فناوری

جدول ۳. مهارت‌های فناوری کتابداران

ویژگی مورد انتظار از کتابداران	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
تسلط بر اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی	۷۶	۳۸/۰۰	۳۸/۰۰
توانایی آموزش دانشجویان برای پیدا کردن مقاله‌ها و کتاب‌های مورد نیاز از منابع اینترنتی و الکترونیکی	۵۳	۲۶/۵۰	۶۴/۵۰
تسلط بر مجموعه نرم‌افزارهای آفیس و نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای	۴۶	۲۳/۰۰	۸۷/۵۰
معرفی و آموزش پایگاه‌ها و سایت‌های علمی به دانشجویان	۱۱	۵/۵۰	۹۳/۰۰
توانایی رفع مشکل‌هایی که در سامانه‌ها پیش می‌آید	۸	۴/۰۰	۹۷/۰۰
توانایی برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی جهت به‌روزرسانی دانش دانشجویان در مورد پایگاه‌ها و نرم‌افزارها	۶	۳/۰۰	۱۰۰
مجموع	۲۰۰	۱۰۰	

جدول ۳ حاکی از آن است که تسلط کتابداران بر فناوری اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی ۳۸

در صد مهم ترین موضوع مقوله ٔ مهارت های فناوری از نظر دانشجویان است.

پرسش چهارم: مهارت های ارتباطی

جدول ۴. مهارت های ارتباطی کتابداران

ویژگی مورد انتظار از کتابداران	فراوانی	در صد فراوانی	در صد تجمعی
خوش اخلاق بودن	۸۸	۲۹/۰۴	۲۹/۰۴
صبور بودن	۷۷	۲۵/۴۱	۵۴/۴۵
احترام به محیط علمی و دانشجویان	۶۱	۲۰/۱۳	۷۴/۵۸
مهربان بودن	۲۷	۸/۹۱	۸۳/۴۹
خنده رو بودن	۱۸	۵/۹۴	۸۹/۴۳
داشتن روابط عمومی بالا	۱۰	۳/۳۰	۹۲/۷۳
بادب بودن	۱۰	۳/۳۰	۹۶/۰۳
داشتن روابط دوستانه با اطرافیان	۷	۲/۳۱	۹۸/۳۵
تبعیض قائل نشدن بین مراجعین	۵	۱/۶۵	۱۰۰
مجموع	۳۰۳	۱۰۰	

جدول ۴ نشان می دهد که دانشجویان، خوش اخلاق بودن کتابداران (۲۹/۰۴ در صد) را مهم ترین ویژگی شخصیتی آنان می دانند.

پرسش پنجم: رفع نیازهای اطلاعاتی دانشجویان

جدول ۵. مشاوره دادن و رفع نیازهای اطلاعاتی دانشجویان

ویژگی مورد انتظار از کتابداران	فراوانی	در صد فراوانی	در صد تجمعی
کمک به دانشجویان جهت جستجوی منابع مورد نیاز	۱۹	۵۹/۳۸	۵۹/۳۸
پاسخ گو بودن و احساس مسئولیت کردن	۸	۲۵	۸۴/۳۸
حبس نکردن اطلاعات و در اختیار گذاشتن حداکثر ممکن اطلاعات	۵	۱۵/۶۲	۱۰۰
مجموع	۳۲	۱۰۰	

از جدول ۵ نشان می دهد که کمک به دانشجویان جهت جستجوی منابع مورد نیاز آنان (۵۹/۳۸ در صد) واجد بیشترین اهمیت نزد دانشجویان است.

پرسش ششم: وضعیت ظاهری

جدول ۶. وضعیت ظاهری

ویژگی مورد انتظار از کتابداران	فراوانی	در صد فراوانی	در صد تجمعی
--------------------------------	---------	---------------	-------------

انتظارهای دانشجویان از کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی

۳۸/۱۴	۳۸/۱۴	۷۴	مرتب و آراسته بودن و آرایش در حد متعارف
۸۶/۶۰	۴۸/۴۶	۹۴	حجاب و پوشش اسلامی و مناسب با محیط کار
۹۴/۸۵	۸/۲۵	۱۶	پوشیدن لباس فرم کار
۱۰۰	۵/۱۵	۱۰	خوش ظاهر و خوش تیپ بودن
	۱۰۰	۱۹۴	مجموع

جدول ۶ نشان می‌دهد که داشتن حجاب و پوشش اسلامی و مناسب با محیط کار (۴۸/۴۶) در صد) مهم‌ترین مورد از نظر وضعیت ظاهری در نگاه دانشجویان است.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌ها نشان داد که دانشجویان انتظار دارند کتابداران از «دانش عمومی»، «آشنایی با منابع کتابخانه و محل قرار گرفتن آن‌ها»، «داشتن اطلاعات مناسب در مورد رشته‌ها و گرایش‌ها و» اطلاعات عمومی خوب برخوردار باشند. دانشجویان از آنان انتظار دارند در جایابی منابع چاپی و پیدا کردن آن‌ها در قفسه و تحویل به موقع منابع چاپی بهتر عمل کنند و سرعت عمل بیشتری داشته باشند. این انتظار دانشجویان در راستای ارائه خدمات مناسب به جامعه (حری، ۱۳۷۵) و تناسب کیفیت خدمات ارائه‌شده با نیازهای اطلاعاتی دانشجویان (میائو و بسهام، ۲۰۰۷) است. این یافته همچنین با یافته‌های شریف‌زاده و محبوبی (۱۳۹۰) و نجاتی و آجی بیشه (۱۳۸۸) در یک راستاست.

مشاهدات سه پژوهشگر حاضر (رئیس وقت کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران هنگام اجرای پژوهش، دانشجوی دوره‌های کارشناسی و کارشناسی ارشد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی در دانشگاه شهید چمران به مدت هفت سال و مسئول بخش نشریات ادواری کتابخانه مرکزی با بیش از ۱۳ سال سابقه در کتابخانه مرکزی) نشان می‌دهد که در بسیاری از کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران، به‌ویژه کتابخانه مرکزی که کتابخانه‌های مهندسی و اقتصاد نیز در آن ادغام شده است، کندی سرعت بازیابی منابع چاپی موجب انتظار طولانی و نارضایتی مراجعین شده است. تعداد زیاد کتاب‌ها و حجم گسترده قفسه‌ها و مملو بودن قفسه‌ها از گردوغبار و نبودن نیروی خدماتی برای نظافت منظم قفسه‌ها و مسائل تأثیرگذار زیست‌محیطی عواملی است که موجب کم رغبتی کتابداران می‌زامن به جستجو و کنکاش زیاد و دقیق برای جایابی منابع چاپی شده است. احتمال دارد گاه کتابداران می‌زامن از روی استیصال و به‌طور ناخواسته با پاسخ کوتاه «موجود

نیست» خود را رها سازند! تکرار این پاسخ می‌تواند موجب بی‌انگیزگی و نارضایتی مراجعین و سلب اعتماد آنان گردد.

از نظر «دانش موضوعی» نیز، دانشجویان انتظار دارند کتابداران در مورد موضوع‌ها و رشته‌ها و گرایش‌های درسی دانشکده اطلاعات کافی داشته و با موضوع‌های مهم تخصصی و درسی دانشجویان آشنا باشند و مؤلفان و مترجمان سرشناس حوزه‌های موضوعی را بشناسند و بتوانند کتاب‌های مهم تخصصی آنان را به دانشجویان معرفی کنند. این یافته همسو با گفته شهرزادی (۱۳۹۴) است که تأمین حداکثر رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌ها را مشروط به استفاده از کتابداران موضوعی می‌داند. به نظر می‌رسد با توجه به سرفصل‌های درس‌ها و برنامه‌های درسی رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، در شرایط کنونی نظام آموزشی کتابداری در ایران، دستیابی به تربیت کتابداران متخصص موضوعی دور از دسترس است. دانش‌آموختگان فعلی بیشتر بر منابع و اطلاعات مرتبط با حوزه کاری این رشته تسلط پیدا می‌کنند، در حالی تجربه حضور و تحصیل یکی از پژوهشگران حاضر در خارج از کشور نشان می‌دهد که در بسیاری از کشورهای دیگر از جمله آمریکا و استرالیا، افراد رشته‌های علمی مختلف، در مقطع کارشناسی ارشد کتابداری به تحصیل در این رشته ادامه می‌دهند. آنان پس از فراغت از تحصیل، با توجه به تحصیلات دوره کارشناسی خود در حوزه مشخصی صاحب تخصص می‌شوند و به‌عنوان کتابدار حقوق، علوم اجتماعی، پزشکی و غیره به ارائه خدمات در کتابخانه می‌پردازند. کسب تجربه کاری در پی این فرایند، معمولاً می‌تواند کتابداران علاقه‌مند را به کتابداران متخصص موضوعی و صاحب‌نظر تبدیل کند. این شکاف عمیق در آموزش کتابداری ایران همچنان باقی است و لازم است به آن توجه شود.

در پرسش مربوط به دانش موضوعی کتابداران، ۴/۸۵ در صد از پاسخگویان نوشته بودند که «هیچ انتظاری» از کتابداران ندارند. از این عبارت می‌توان چنین استنباط نمود که دانشجویان، کتابداران را فاقد دانش موضوعی مربوط به رشته خود می‌دانند و بنابراین، از دریافت هرگونه راهنمایی و کمکی در زمینه موضوعی از کتابداران به کلی قطع امید نموده‌اند. چنین استنباطی دور از ذهن و منطقی نیست، زیرا در آموزش کتابداری در ایران اصولاً کتابداران متخصص موضوعی تربیت نمی‌شوند. شاید تنها موردی که تا حدی به این مهم متمایل شده است کتابداری پزشکی است که به نظر می‌رسد این شاخه از آموزش کتابداری در ایران تاکنون به موفقیت قابل‌تأملی دست نیافته است. درحالی‌که حیدری (۱۳۸۵) استفاده از نیروی متخصص کتابدار را از جمله عوامل

تأثیرگذار بر رضایت مراجعین دانسته است. به‌علاوه، باد (۱۹۷۸) محیط کتابخانه و برخورد کتابداران، یانگ (۱۹۹۸) فقر مجموعه و ناتوانی آن در برآوردن نیاز مراجعین، بلین و ریزی (۲۰۰۱) کیفیت و کمیت مجموعه، لیاقت و شایستگی کارکنان، نحوه ارتباط با مراجعین و سهولت استفاده از فهرست‌ها و پایانه‌های رایانه‌ای را از عوامل تعیین‌کننده رضایت یا عدم رضایت مراجعین برشمرده‌اند.

در رابطه با «مهارت‌های فناوری»، تسلط کتابداران به اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی، توان آموزش سواد اطلاعاتی و تسلط کامل بر مجموعه نرم‌افزارهای آفیس و نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای و موتورهای جستجو مورد انتظار است. این مهارت‌ها توانایی‌هایی است که دانش‌آموختگان امروزی رشته کتابداری باید به‌خوبی بر آن مسلط باشند تا با ارائه خدمات اطلاعاتی غیرحضوری ضرورت حضور کاربران در کتابخانه را کم‌تر کنند. این یافته تأییدی بر پژوهش او. سی.آل. سی (۲۰۰۲) است که نشان داد ۹۰ درصد از دانشجویان در امریکا دستیابی از راه دور به منابع اطلاعاتی را ترجیح می‌دهند. همچنین، با یافته‌های کرتیس (۲۰۰۲) در مورد لزوم آموزش سواد اطلاعاتی به دانشجویان هم‌راستا است. کووی (۲۰۰۳) نیز متذکر شده است که دانشجویان مراجعه به موتورهای جستجوی مشهور برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود و اتصال از راه دور را بر مراجعه حضوری به کتابخانه ترجیح می‌دهند. در همین راستا، باب الحوائجی و همکاران (۲۰۱۰) ارزیابی خدماتی که بر پایه فناوری‌ها هستند را یادآور شده‌اند. آسوگو و همکاران (۲۰۱۴) هم معتقدند چنان‌چه مدیریت منابع و خدمات الکترونیکی ضعیف باشد، تأثیری منفی بر خدمات کتابخانه و رضایت کاربران خواهد داشت. در همین ارتباط، لامبرت (۱۳۸۰، ص. ۷) اظهار می‌کند که ما به تدریج از موقعیتی که در آن مدارک خریداری و در حصار کتابخانه نگهداری می‌شد، به سمت یک موقعیت دوگانه می‌رویم که در آن، بیشتر اطلاعات، مورد تملک نیست، بلکه از طریق یک خدمات قابل‌دسترس می‌گردد. این تغییر، طبعاً مسائل دشواری را درباره شیوه انتخاب و کنترل اطلاعات الکترونیکی و ترکیب آن‌ها با موجودی کنونی موجب می‌شود.

در زمان حاضر، افراد با بسیاری از ابزارها و فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی که در اطراف آنان وجود دارد، آشنا و بزرگ می‌شوند. برخی از این افراد درآیند دانشجویان جامعه می‌شوند و بی‌تردید انتظارهای آنان از کتابداران دانشگاهی در آینده بسیار متنوع‌تر، پیچیده‌تر و پیشرفته‌تر از دانشجویان زمان حال است. در نتیجه، تربیت کتابداران باید به این بعد بسیار بیشتر از پیش تأکید داشته باشد و گروه‌های کتابداری باید تمام امکانات و تجهیزات موردنیاز برای این امر را فراهم

آوردند. پژوهشگران حاضر بر این باورند که نظام آموزشی کتابداری در دوره کارشناسی باید کاملاً متحول شود و دو سال نخست دوره کارشناسی این رشته بر تجهیز دانشجویان به دانش و مهارت‌های عملی رایانه و اینترنت، ارتباطات، نرم‌افزارها، سخت‌افزارها و سایر جنبه‌های کاربردی موردنیاز برای تربیت افراد جهت مدیریت و استفاده از انواع ابزار و نظام‌های اطلاعاتی متمرکز گردد.

در رابطه با «مهارت‌های ارتباطی»، دانشجویان انتظار دارند کتابداران در زمینه برقراری ارتباط بین فردی و شیوه برخورد مسلط، خوش‌اخلاق و صبور باشند و به دانشجویان احترام بگذارند. این یافته با ویژگی‌های والای انسانی و اخلاقی و عشق و احترام که در کتاب «مصاحبه در بخش مرجع کتابخانه» (ترجمه دیانی، ۱۳۷۳) مطرح شده و همچنین با یافته‌های سلطانی (۱۳۷۷) همسو است. در همین راستا، نیکلاس (۲۰۰۰، ص. ۱۶) معتقد است که «مهارت‌های ارتباطی ضعیف... موجب پایین آمدن شأن متخصصان اطلاع‌رسانی در سازمان می‌شود و برقراری ارتباط برای آن‌ها را مشکل می‌کند. به طوری که این گونه افراد به طور معمول در تبادل اطلاعات نقش فعالی ندارند».

البته در پژوهش حاضر «تبعیض قائل نشدن میان مراجعین» کم‌ترین درصد را به خود اختصاص داده است که می‌تواند نکته مثبتی در تعامل کتابداران تلقی شود. با این حال در جهت نیل به ارتقاء بیشتر کیفی خدمات کتابخانه، دانشگاه می‌تواند به منظور تقویت مهارت‌های ارتباط بین فردی کتابداران با برگزاری کارگاه و دعوت از متخصصان موضوع نسبت به آموزش کتابداران و تقویت ویژگی‌های مورد انتظار و گسترش سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌ها، محیط مطلوب‌تری ایجاد کند.

پنجمین مورد «رفع نیازهای اطلاعاتی» دانشجویان است. دانشجویان بر کمک کتابداران در جستجوی منابع موردنیاز و پاسخ‌گو بودن و احساس مسئولیت از سوی کتابداران بیشترین تأکید را داشتند. اگرچه «حبس اطلاعات» از سوی کتابداران پایین‌ترین درصد در این مقوله را به خود اختصاص داده است، می‌توان چنین استنباط کرد که شاید برخی از کتابداران از توانایی کافی و لازم برای تشخیص نیازهای اطلاعاتی دانشجویان و برآوردن آن‌ها یا ارائه اطلاعات کافی و قانع‌کننده به دانشجویان برخوردار نیستند و دانشجویان انتظار دارند کتابداران قابلیت‌های بیشتری داشته باشند و در عمل مؤثرتر باشند. این یافته با یافته‌های رحیمی و همکاران (۱۳۸۹) و شریف‌زاده و محبوبی (۱۳۹۰) در خصوص چگونگی ارائه خدمات و کمک کتابداران به عنوان بهترین پیش‌بین‌های رضایت کاربران هم‌راستا است.

برگزاری دوره‌های بازآموزی، درگیر کردن آنان با محیط‌ها و منابع الکترونیکی، از ملزومات امروزی ارائه خدمات بهتر و بیشتر است. با توجه به این که در خردادماه سال ۱۳۹۴ یکی از نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای معروف تحت وب در دانشگاه نصب گردیده است، دانشگاه باید با برنامه‌ریزی‌های منسجم و نظارت دقیق و مدام، آموزش عملی کتابداران را اجرا و کتابداران را ملزم به دانش‌افزایی و شرکت فعال و مسئولانه در دوره‌های آموزشی کند و از صدور گواهی‌های مرسوم فرمالیته شرکت در دوره‌ها به جد جلوگیری کند و ارتقاء شغلی افراد منوط به گذراندن دوره‌های عملی و موفقیت در آزمون پایان دوره باشد. در همین راستا، تدوین نمودار سازمانی جدید و ایجاد و تعریف سمت‌های سازمانی جدید و شرح وظایف شغلی بایستی با دقت و سرعت تمام صورت گیرد.

آخرین مقوله «وضعیت ظاهری کتابداران» در محیط کار است. دانشجویان از کتابداران انتظار دارند آنان در محیط کار آراسته و مرتب، با پوشش اسلامی و ظاهر متناسب حضور داشته باشند. اگرچه یکی از دانشجویان نوشته بود «پوشش و ظاهر افراد مربوط به خود آن‌هاست و به دیگران مربوط نیست»، اما دانشجویان انتظار دارند که پوشش و ظاهر کارکنان از جمله کتابداران در محیط کار، متناسب با ارزش‌ها و معیارهای مورد احترام یا وضع شده برای محیط کار باشد. از آنجایی که در هیچ کدام از پژوهش‌های قبلی به این موضوع پرداخته نشده است، امکان مقایسه این بخش از یافته‌های پژوهش حاضر با تحقیقات پیشین مقدور نیست.

نتیجه‌گیری کلی این است که تقریباً تمام پژوهش‌های این حوزه حاکی از ناراضی بودن دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی است؛ برای مثال بابا غیبی و فتاحی (۱۳۸۷)، حریری و افنانی (۱۳۸۷)، شریف مقدم و مردانی (۱۳۹۱) و یوسف زاده نجدی تبریز (۱۳۹۲). از سوی دیگر، تحولات شگرف و مستمر اجتماعی، اقتصادی و فناوری، هم فضای جامعه و هم فضای کتابخانه‌های دانشگاهی را متأثر ساخته است و کتابخانه‌ها را گریزی از آن نیست. این امر مستلزم برخورد فعال است و گرنه برخورد انفعالی حاصلی جز انزوای بیشتر برای کتابخانه‌ها نخواهد داشت. سرعت تولید علم در دنیا و ضرورت رقابت و پر کردن شکاف قابل تأمل موجود بین کشور ما و دنیای پیشرفته نیاز به اراده‌ای ملی برای ارزیابی‌های دقیق، علمی، مستمر و بی‌تعصب برای نیازهای اطلاعاتی متنوع و متحول کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی و ارتقای کمی و کیفی خدمات عرضه‌شده به آن‌هاست.

از محدودیت‌های پژوهش حاضر عدم امکان تعمیم یافته‌هاست، اما با توجه به شباهت وضعیت

کلی کتابخانه‌های دانشگاهی ما، با قید احتیاط می‌توان نتایج را به سایر کتابخانه‌های دانشگاهی ایران تعمیم داد.

منابع

- بابا غیبی، نجمه؛ فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۸۷). مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوال. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ۱۱(۴)، ۲۵۵-۲۷۴.
- جنریش، الاین زارمبا؛ جنریش، ادوارد جی. (۱۳۷۳). *مصاحبه در بخش مرجع*. ترجمه محمد حسین دیانی. اهواز: دانشگاه شهید چمران.
- حری، عباس (۱۳۷۵). *اطلاع‌رسانی: نظام‌ها و فرایندها*. تهران: نشر کتابدار.
- حریری، نجلا؛ افنانی، فریده (۱۳۸۷). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران از طریق مدل تحلیل شکاف. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ۱۱(۲)، ۲۵-۵۲.
- حیدری، غلامرضا (۱۳۸۵). ارزیابی نیروی انسانی کتابخانه‌های دانشگاه رازی. *فصلنامه کتاب*. ۱۷(۲)، ۲۹-۴۰.
- رجبی پور میبدی، علیرضا؛ رجبی پور میبدی، بتول (۱۳۸۹). استفاده از مدل تحلیل شکاف برای بررسی کیفیت خدمات کتابخانه: گزارشی از دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*. ۲۱(۳)، ۶۰-۷۷.
- رحیمی، صالح؛ کرمی، طاهره؛ فرهادی، مهران؛ و مرادحاصلی، منصوره (۱۳۸۹). بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ۱۳(۴)، ۵۱-۶۶.
- سلطانی، شیفته (۱۳۷۸). *خودآموز کتابداری، یا چگونه یک کتابخانه کوچک بسازیم*. تهران: دبیرخانه هیأت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور.
- شریف‌زاده، ابوالقاسم؛ محبوبی، محمدرضا (۱۳۹۰). تحلیل عاملی موانع استفاده مطلوب دانشجویان از خدمات کتابخانه در دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ۱۴(۲)، ۱۳۱-۱۵۳.
- شریف مقدم، هادی؛ مردانی، امیرحسین (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران از دیدگاه کاربران و کتابداران: با بهره‌گیری از مقیاس لایب کوال. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ۱۵(۴۷)، ۴۷-۵۸.
- شهرزادی، لیلا (۱۳۹۴). *نیاز به کتابداران موضوعی در کتابخانه‌های دانشگاهی*. بازیابی ۱۵/۵/۱۳۹۴ از

<http://www.sananews.ir/Contents/Simple/142>

غفاری، سعید؛ کرانی، اکرم (۱۳۸۹). بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از طریق مدل لایب کوال. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*. ۴(۵۱)، ۱۲۱-۱۴۳.
فهییم نیا، فاطمه؛ منطق، حسن (۱۳۹۲). بررسی نقش کیفیت خدمات ارائه‌شده به وسیله کتابخانه‌های دانشگاهی در افزایش اعتماد دانشجویان به آن (مورد مطالعه: کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران). *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*. ۴۷(۲)، ۱۱۷-۱۳۷.
لامبرت، جیل (۱۳۸۰). *انتخاب منابع اطلاعاتی*. ترجمه مهری صدیقی. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.

منصوری، حسین؛ نجاتی آجی بیشه (۱۳۸۸). اجرا و پیاده سازی مدل sears: ابزاری نوین جهت ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ۱۲(۳)، ۲۳۳-۲۴۶.
مهراد، جعفر؛ اسماعیل پور، رضیه (۱۳۹۴). *بررسی مسائل کاربران راه دور پایگاه‌های برخط مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری*. بازیابی ۱۳۹۴/۵/۱۵ بر گرفته از <http://www.sananews.ir/Contents/Simple/125/>

موسوی، میرطاهر؛ علی پور، پروین (۱۳۹۰). *تأملی بر نظریه سرمایه اجتماعی در جامعه شناسی*. تهران: جامعه شناسان.

مؤمنی، مرجان؛ کمال، شهین؛ و قربانی، راهب (۱۳۸۸). بررسی و میزان رضایتمندی دانشجویان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سمنان. *فصلنامه دانش شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*. ۲(۷)، ۷۳-۸۳.
هاشمیان، محمدرضا؛ آل مختار، محمد جواد؛ و حسن‌زاده، اکبر (۱۳۹۱). *مدیریت اطلاعات سلامت*. ۹(۳)، ۴۴۰-۴۴۴.

یوسف زاده نجدی تبریز، الهام (۱۳۹۲). *سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه کتابداران و دانشجویان تحصیلات تکمیلی بر اساس مدل تلفیقی لیب کوال، دیجی کوال و ای-اس کوال*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.

References

- Asogwa, B. E.; Asadu, B.; Ezema, J. U.; Ugwu, C. I.; and Ugwuanyi, F. C. (2014). Use of ServQUAL in the evaluation of service quality of academic libraries in developing countries. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. Paper 1158. Retrieved 10/07/2015 from <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1158>.
- Babalhavaeji, F.; Isfandyari-Moghaddam, A.; Aqili, V.; and Shakooii, A. (2010). Quality assessment of academic libraries' performance with a special reference to information technology-based services: Suggesting an evaluation checklist. *The Electronic Library*. 28(4):592-621. Retrieved 08/07/2015 from <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02640471011065409>

- Bellini, P.; Rizzi, I. (2001). ISO 11620 stimedella. Target population indicator B.I.I.I. user satisfaction. *Bibliotec oggi*, 19(1): 52-68.
- Budd, J. M. (1978). Measures of user satisfaction at two academic libraries: prolegomena. *Library Research*, 4 (1): 71-84.
- Covey, D.T. (2003). The need to improve remote access to online library resources: filling the gap between commercial vendor and academic user practice. *Libraries and the Academy*. 3(4): 557-599.
- McQuitty, S., Finn, A., & Wiley, J. (2000). Systematically varying consumer satisfaction and its implications for product choice. *Academy of Marketing Science Review*. Retrieved 27/06/2015 from: www.amsreview.org/articles/mcquitty10-2000.pdf.
- Melo, L. B.; Pires, C. (2007). Performance evaluation of academic libraries implementation model. Retrieved 12/05/2015 from http://eprints.rclis.org/12374/1/b2.Melo_Pires.pdf
- Miao, H.; Bassham, M.W. (2007). Embracing customer service in libraries. *Libr.Management*.28(1/2), 53-61.
- OCLC White Paper on the Information Habits of College Students (2002). How Academic Librarians Can Influence Students. Web-based Information Choices. Retrieved 23/04/2015 from: <http://www.mnstate.edu./schwartz/informationhabits.pdf>.
- Young, B. (1998). Circulation service- is it meeting the users' needs? *Journal of Academic Librarianship*, 2 (3):120-128.