

## ■ دیدگاه‌های دانشجویان کارشناسی پیوسته برق دانشگاه آزاد یزد درباره عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه مرکزی دانشگاه

زاهد بیگدلی | زیور صباغی نژاد | غلامرضا رجیبی

### ■ چکیده

هدف: بررسی عواملی که می‌توانند بر استفاده دانشجویان از کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی یزد (با نام کتابخانه علامه محمدتقی جعفری) مؤثر باشد.

روش پژوهش: پیمایشی از نوع توصیفی - اکتشافی است. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته با ۲۲ سؤال و در طیف پنج گزینه‌ای لیکرت، استفاده شده است. جامعه مورد مطالعه شامل ۲۱۰ نفر از دانشجویان کارشناسی پیوسته برق دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد می‌باشد. از این تعداد، ۱۳۶ نفر به صورت طبقه‌ای ساده انتخاب شدند و در نهایت، تعداد ۱۰۰ پرسشنامه عودت داده شد.

یافته‌ها: آگاهی دانشجویان از خدماتی که توسط کتابخانه ارائه می‌شود، با ۸۳ درصد، مهم‌ترین عامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه است. پس از آن، علاقه دانشجویان به مطالعه و استفاده از کتابخانه با ۷۶ درصد، دانش و مهارت کتابداران در تشخیص نیاز مراجعان و آرامش محیط سالن مطالعه به یکسان با ۷۰ درصد از جمله مهم‌ترین عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه مورد پژوهش محسوب می‌شوند. در ادامه، با استفاده از روش تحلیل عوامل، عوامل مورد نظر در هفت گروه دسته‌بندی شدند.

### کلیدواژه‌ها

استفاده از کتابخانه، کتابخانه علامه محمدتقی جعفری، دانشگاه آزاد یزد، تحلیل عوامل، دانشجویان رشته برق

# دیدگاه‌های دانشجویان کارشناسی پیوسته برق دانشگاه آزاد یزد درباره عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه مرکزی دانشگاه

زاهد بیگدلی<sup>۱</sup> | زیور صباغی نژاد<sup>۲</sup> | غلامرضا رجبی<sup>۳</sup>

دریافت: ۱۳۸۸/۳/۲۶ پذیرش: ۱۳۸۸/۸/۲۴

## مقدمه

اطلاعات، منبع حیاتی برای پیشرفت و نیروی اصلی حرکت جامعه و کشورهای است و کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌عنوان گنجینه دانش بشری و اطلاعات از اهمیت خاصی برخوردارند. کتابخانه‌ای موفق است که بتواند نیازهای مراجعان را بشناسد و در جهت رفع آن گام بردارد. مراکز اطلاع‌رسانی، بدون در نظر گرفتن نقش استفاده‌کننده، نمی‌توانند به رسالت خود به‌طور کامل بپردازند. بررسی نظر استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاهی و حتی نظر استفاده‌کنندگان بالقوه آن می‌تواند نقاط قوت و ضعف کتابخانه‌ها و دیدگاه‌های مراجعان را در این خصوص و نیز درباره موانع و مشکلات موجود در کتابخانه مشخص کند.

تحقیق حاضر در صدد است با استفاده از منابع موجود و نظر سنجی از دانشجویان کارشناسی پیوسته برق دانشگاه آزاد اسلامی یزد، عوامل مؤثر بر استفاده دانشجویان از کتابخانه مرکزی این دانشگاه را مورد بررسی قرار دهد. سؤال‌های اصلی که در این پژوهش به آنها پاسخ داده خواهد شد عبارت‌اند از:

۱. چه عواملی بر استفاده دانشجویان کارشناسی برق از کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد یزد مؤثرند؟
  ۲. آیا عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد یزد فردی هستند یا سازمانی؟
- در ادامه، پیشنهادهایی جهت فراهم‌آوری زمینه به‌منظور استفاده هر چه بیشتر از کتابخانه ارائه

می‌شود.

۱. استاد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

دانشگاه شهید چمران اهواز

bigdeli\_zahed@yahoo.co.in

۲. مربی گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی

دانشگاه علوم پزشکی اهواز (نویسنده مسئول)

Saba\_darya@yahoo.com

۳. دانشیار دانشگاه شهید چمران اهواز

rajabireza@scu.ac.ir

از جمله پژوهش‌هایی که در این زمینه صورت گرفته است، پژوهشی است که در سال ۱۹۹۰ در دانشگاه تنسی<sup>۴</sup> انجام گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که تعداد مراجعه‌کنندگان از ۴۸,۱۶۱ نفر، در سال ۱۹۸۸، به ۲۵,۷۰۷ نفر، در سال ۱۹۸۹، کاهش یافته است. طبق نتایج این بررسی، مراجعه‌کنندگان از اتلاف وقت جهت ایستادن در صف تحویل امانت کتاب و کیفیت منابع مخزن ناراضی بوده‌اند.

مرسر<sup>۵</sup> (۲۰۰۰)، در گزارشی به این نکته اشاره می‌کند که ۵۰ درصد از کسانی که از کتابخانه‌ها استفاده نمی‌کنند، هرگز به کتابخانه مراجعه نکرده‌اند، ۱۹ درصد دیگر در سطح بسیار پایینی استفاده می‌کنند، و ۱۰ درصد از آنها به دلیل ضعف فرهنگ اجتماعی و عادات و رسوم قومی استفاده از کتابخانه را خاص طبقه متوسط یا ضعیف جامعه می‌دانند.

شوانز<sup>۶</sup> (۲۰۰۲)، در پژوهشی در مورد عوامل مؤثر بر استفاده مراجعان از کتابخانه‌های عمومی، شهر اسپوکن<sup>۷</sup>، در شرق واشنگتن، به این نتیجه رسید که عواملی مانند مدیریت و سازماندهی در کتابخانه‌ها، سیاست‌ها، و روش‌های ارائه خدمات، و محل قرار گرفتن کتابخانه در جذب مراجعان به کتابخانه مؤثر خواهد بود.

از جمله پژوهش‌هایی که در ایران انجام شده است، پژوهشی است که توسط صباغی نژاد (۱۳۸۴) انجام گرفته است. او در این پژوهش به این نتیجه می‌رسد که دسترسی مستقیم مراجعان به کتاب‌های موجود در قفسه‌های کتابخانه، علاقه دانشجویان به مطالعه و استفاده از کتابخانه و همخوانی شماره‌های بازیابی موجود در کارت‌های برگه‌دان یا کامپیوتر با شماره کتاب‌های موجود در قفسه از مهم‌ترین عواملی هستند که می‌توانند بر استفاده دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز تأثیر گذار باشند.

محمدبیگی (۱۳۸۶)، در پژوهشی به این نتیجه می‌رسد که تسلط کتابداران به مجموعه و سایر منابع اطلاعاتی مهم‌ترین عامل در جلب رضایت مراجعه‌کنندگان است. او همچنین اشاره می‌کند که محدودیت ساعت کار کتابخانه مهم‌ترین عامل نارضایتی مراجعان کتابخانه عمومی امام خمینی در شهر قزوین می‌باشد.

موسیا (۱۳۸۷)، در مقاله‌ای به این نتیجه می‌رسد که رفتار کارکنان و کتابداران بخش‌های مختلف کتابخانه، به‌ویژه بخش مرجع، تأثیر زیادی بر دیدگاه استفاده‌کنندگان خواهد داشت. با توجه به اهمیت و نقش حیاتی کتابخانه‌ها که به‌طور مختصر بدان اشاره شد، توجه به عواملی که در پویایی این مراکز نقش دارند، ضروری است.

## روش انجام پژوهش

پژوهش حاضر، از نوع توصیفی اکتشافی است. بر این اساس، موقعیت و وضعیت موجود در

4. University of Tennessee

5. Mercer

6. Schwanz

7. Spokane

کتابخانه‌های مورد مطالعه گزارش شده است و تعیین وضع و میزان صفات کمی و کیفی بر مبنای اطلاعاتی است که جنبه وصفی دارند. از سوی دیگر، با توجه به اینکه پژوهشگر در صدد است تا عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه را شناسایی کند، جنبه دیگری به این اثر اضافه شده و آن اکتشافی بودن پژوهش حاضر است؛ چراکه تلاش بر این است که عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد شناسایی (کشف) گردیده و مورد بررسی قرار گیرند.

در این پژوهش، به تناسب از روش کتابخانه‌ای (اسنادی) و پیمایشی، جهت گردآوری اطلاعات مورد نیاز برای پاسخ دادن به سؤالات مطرح شده در قسمت سؤالات پژوهش استفاده شده است. از یکسو، با طرح، توزیع، و جمع‌آوری پرسشنامه، آرا و عقاید جامعه پژوهش که دانشجویان کارشناسی پیوسته برق دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد می‌باشند - مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت (به روش پیمایشی)؛ و در برخی موارد با جامعه مورد نظر مصاحبه صورت گرفت. از سوی دیگر، پژوهشگر با مراجعه مستقیم به کتابخانه‌های مورد مطالعه و مشاهده وضعیت موجود و استفاده از منابع موجود در این زمینه به ثبت اطلاعات موجود پرداخت تا بتواند به اطلاعات مورد نظر دست یابد (روش اسنادی).

ابزار گردآوری داده‌های مورد نیاز پرسشنامه محقق ساخته، حاوی ۲۲ سؤال و با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم) می‌باشد. به منظور تعیین روایی، پرسشنامه مورد استفاده در پژوهش حاضر میان تعدادی از کتابداران ارشد متخصص، شاغل در دانشگاه یزد و دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، جهت پاسخ‌گویی و بررسی و اظهار نظر توزیع گردید. در نتیجه، اصلاحاتی در ساختار برخی جمله‌ها، حذف برخی جمله‌ها، اضافه کردن چند جمله جدید، و جایگزین کردن تعدادی واژه و عبارت ساده‌تر به جای اصطلاحات تخصصی کتابداری در متن پرسشنامه اعمال گردید. سپس، ۵۰ عدد از این پرسشنامه در بین دانشجویان کارشناسی پرستاری دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، توزیع شد. پس از گردآوری این پرسشنامه‌ها و با استفاده از نرم‌افزار آماری اس.پی.اس.اس، ضریب پایایی آن به روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. عدد حاصل ۰/۷ است، که حاکی از مناسب بودن ابزار مورد استفاده برای گردآوری اطلاعات است. پس از بررسی و اعمال اصلاحات، پرسشنامه نهایی تهیه شد.

جامعه مورد نظر، دانشجویان کارشناسی پیوسته رشته برق دانشگاه آزاد یزد می‌باشند. تعداد کل جامعه مورد نظر ۲۱۰ نفر بود، که طبق جدول کرجسی و مورگان، نمونه‌ای ۱۳۶ نفری از دانشجویان، به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای ساده، جهت شرکت در مطالعه اصلی انتخاب شدند. برای انجام نظرسنجی، تعداد ۱۳۶ پرسشنامه تکثیر و در اختیار جامعه پژوهش

قرار گرفت. در نهایت، ۱۰۰ پرسشنامه بازگردانده شد. با توجه به این تعداد، بیش از ۷۳ درصد از اعضای جامعه پژوهش در نظرسنجی شرکت داشته‌اند که حاکی از مشارکت بالایی آنهاست. برای تحلیل داده‌های به‌دست آمده از طریق پرسشنامه، از دو روش آمار توصیفی و تحلیلی استفاده شده است. از آمار توصیفی برای استخراج درصدهای مربوط به میزان مؤثر بودن هر کدام از عوامل استفاده شده است. سپس، برای دسته‌بندی این عوامل، از روش تحلیل عوامل<sup>۸</sup> استفاده شده است. برای اطمینان از درست بودن روش انتخاب شده، از آزمون کا. ام. او<sup>۹</sup> و بارتلت<sup>۱۰</sup> استفاده شد. نتیجه حاصل از آزمون کا. ام. او، در صورت معنی‌دار بودن، نشان‌دهنده مناسب بودن روش آماری به‌کار گرفته شده برای پژوهش است. تحلیل آن بدین صورت است که در صورتی که عدد به‌دست آمده بزرگ‌تر از ۰/۵ باشد، روش به‌کار گرفته شده مناسب است. عدد به‌دست آمده برای این پژوهش ۰/۶۸۱ بوده است که حاکی از انتخاب مناسب این روش برای دسته‌بندی عوامل مؤثر در این پژوهش می‌باشد. جهت سنجش اعتبار همبستگی متغیرهای موجود، از آزمون بارتلت استفاده شده است. یافته‌های حاصل از این آزمون در جدول زیر ارائه شده است:

|                               |                    |          |
|-------------------------------|--------------------|----------|
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | ۱۵۶۰/۱۱۹ |
|                               | Df                 | ۲۳۱      |
|                               | Sig.               | ۰/۰۰۰    |

کاربرد آزمون بارتلت برای تعیین اعتبار ضرایب همبستگی است. در حقیقت، عاملی که توسط این آزمون تعیین می‌گردد معنی‌دار بودن مقدار واریانس هر متغیر نسبت به متغیرهای دیگر است. در صورتی که شاخص مورد نظر (که در جدول با عنوان Sig آمده است) از ۰/۵ کوچک‌تر باشد، مقدار واریانس متغیرها نسبت به یکدیگر معنی‌دار است و حاکی از اعتبار داشتن ضرایب همبستگی است. عدد حاصل از این آزمون برای پژوهش حاضر ۰/۰۰۰ بوده است، که خود گویای اعتبار بالایی ضرایب همبستگی به‌کار رفته شده در این پژوهش می‌باشد. در حقیقت، مقدار واریانس هر متغیر نسبت به متغیرهای دیگر در پژوهش حاضر، در بهترین وضعیت ممکن قرار دارد.

## تحلیل یافته‌های پژوهش

همان‌طور که در قسمت ابزار پژوهش اشاره شد، برای هر سؤال پرسشنامه، ۵ گزینه خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، و خیلی کم در نظر گرفته شده است. ارزش تعیین شده نیز بدین صورت بوده است: خیلی زیاد: ۵، زیاد: ۴، متوسط: ۳، کم: ۲، خیلی کم: ۱، بدون جواب: صفر. به‌منظور

8. Factor analyze
9. KMO= Kaiser- Meyer- Oklin measure of sampling adequacy
10. Bartlett

جلوگیری از پراکندگی داده‌های حاصل، مجموع فراوانی‌های مربوط به دو گزینه خیلی زیاد و زیاد، به‌عنوان گزینه زیاد و مجموع فراوانی‌های مربوط به دو گزینه کم و خیلی کم، به‌عنوان گزینه کم در نظر گرفته شده است. بدیهی است فراوانی‌های مربوط به گزینه متوسط بدون تغییر باقی مانده است.

از آنجاکه تعداد کل پرسشنامه‌ها ۱۰۰ عدد بوده است، فراوانی‌های حاصل در فاصله عدد ۱-۱۰۰ قرار خواهند گرفت. به‌منظور مشخص شدن عوامل مهم، عدد ۴۰ به‌عنوان شاخص در نظر گرفته شده است. چنانچه در اطلاعات مربوط به یک عامل، عدد ۶۰ در قسمت «زیاد»، عدد ۲۵ در قسمت «متوسط»، و عدد ۱۵ در قسمت «کم» به‌دست آمده باشد، جزء عواملی که در حد زیادی بر استفاده از کتابخانه مؤثر هستند، قرار گرفته است. ولی چنانچه در اطلاعات مربوط به یک عامل، عکس این داده‌ها حاصل شده باشد، جزء عواملی قرار می‌گیرد که تأثیر کمی بر استفاده از کتابخانه خواهند داشت. در نهایت، با در نظر گرفتن شاخص فوق، از ۲۲ عامل مورد بررسی، ۱۶ عامل در حد زیاد و ۲ عامل در حد کم، بر استفاده از کتابخانه مؤثر بوده‌اند، و مابقی (۴ عامل) تأثیری متوسط داشته‌اند.

### یافته‌های مربوط به سؤالات اصلی تحقیق

#### سؤال اول: چه عواملی بر استفاده دانشجویان از کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد یزد مؤثرند؟

برای پاسخ به این سؤال، ابتدا یافته‌های حاصل از به‌کارگیری آمار توصیفی ارائه می‌شوند تا مهم‌ترین عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه مشخص شوند. سپس، یافته‌های حاصل از به‌کارگیری روش تحلیل عوامل ارائه می‌گردند.

#### ۱. آگاهی دانشجویان از خدمات کتابخانه‌ای

عامل فوق با اختصاص دادن ۸۳ درصد به خود، مهم‌ترین عامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه مورد پژوهش بوده است. در یک کتابخانه، انواع مختلفی از خدمات ارائه می‌شود و مراجعه‌کنندگان باید از این خدمات مطلع باشند؛ مثلاً در یک کتابخانه دانشگاهی ممکن است امکان جست‌وجو و سفارش مقالات برای مراجعان وجود داشته باشد، ولی از آنجاکه مراجعان از این خدمت مطلع نیستند، مسلماً درخواستی برای جست‌وجو و یا سفارش مقاله موردنظر خود را مطرح نمی‌کند. بنابراین، اطلاع‌رسانی به مراجعان یکی از نکات بسیار مهم و قابل تأمل در یک کتابخانه دانشگاهی است. چراکه تمامی این خدمات برای مراجعان است و تمامی تلاش‌ها در جهت برآوردن تمامی نیازهای مراجعان صورت می‌گیرد. هرچه مراجعان بیشتر از خدمات کتابخانه‌ای بیشتر آگاه باشند، نیازهای بیشتری را در کتابخانه مطرح می‌کنند و با توجه به آگاهی خود انتظار دارند کتابخانه بتواند این نیازها را برآورده کند. این امر علاوه بر رضایت

مراجعان (که هدف اصلی هر کتابخانه‌ای است)، پویایی کتابخانه را نیز به دنبال خواهد داشت.

#### ۲. علاقه‌مندی دانشجویان به مطالعه و استفاده از کتابخانه

این عامل، با کسب ۷۶ درصد از نظرات جامعه پژوهش به خود، عنوان دومین عامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه مورد بررسی را به خود اختصاص داده است. عوامل مختلفی می‌تواند بر علاقه‌مندی دانشجویان به مطالعه و استفاده از کتابخانه تأثیر گذار باشند. از آن جمله می‌توان به محتوای دروسی که در دانشگاه‌ها تدریس می‌شود، شیوه‌هایی که برای تدریس یک درس استفاده می‌شود، میزان علاقه دانشجوی به رشته تحصیلی دانشگاهی خود، و از همه مهم‌تر استادان اشاره کرد.

#### ۳. دانش و مهارت کتابداران در تشخیص نیاز مراجعان

۷۰ درصد از جامعه پژوهش، تأثیر دانش و تجربه کتابدار در تشخیص صحیح نیاز مراجعان را زیاد دانسته‌اند. عامل فوق جایگاه سوم را در بین ۱۶ عامل مؤثر به خود اختصاص داده است. بنابراین، توجه به آن بسیار مهم است. لازمه ارائه یک پاسخ صحیح و کامل، تشخیص صحیح نیاز مراجعه‌کننده است. چه بسا وقت زیادی صرف یافتن پاسخ یک سؤال گردد، ولی از آنجاکه نیاز وی درست تشخیص داده نشده، پاسخ صحیحی در اختیار وی قرار نمی‌گیرد. در نهایت، چیزی جز اتلاف وقت و نارضایتی مراجعان، عاید طرفین نخواهد شد.

کتابداران، متخصصانی هستند که باید نیاز مراجعان را شناسایی کرده و درصدد رفع این نیاز برآیند. همکاری آنها زمانی بیشتر به چشم می‌آید که مراجعه‌کننده دقیقاً نمی‌داند چه می‌خواهد و یا نمی‌تواند نیاز خود را بیان کند.

#### ۴. آرامش سالن مطالعه

عامل فوق، همانند عامل شماره ۳، ۷۰ درصد نظر جامعه مورد پژوهش را به خود اختصاص داده است. در واقع، این دو عامل به‌طور مساوی در جایگاه سوم عوامل مؤثر قرار دارند. سکوت زیربنای یک مطالعه خوب است. سالن مطالعه محلی است جهت تمرکز و مطالعه. برای افزایش بازده و مطلوبیت سالن مطالعه، سکوت آن بسیار مهم است. کتابخانه مورد نظر از نظر ساختمان در وضعیت غیراستانداردی به سر می‌برد. ساختمان این کتابخانه، ساختمان قبلی رستوران دانشگاه بوده است و اختصاصاً برای کتابخانه ساخته نشده است. سالن مطالعه این کتابخانه بسیار شلوغ و پرسروصداست و کتابخانه، به دلیل کمبود نیروی انسانی، توانایی کنترل آن را ندارد. از آنجاکه این عامل جزء عوامل بسیار مهم در استفاده از کتابخانه محسوب می‌شود، توجه به این امر در کارکرد مؤثر و مطلوب سالن مطالعه و در نهایت کتابخانه بسیار حائز اهمیت است.

#### ۵. مناسب بودن امکانات کتابخانه (امکاناتی مانند: نور، دما، و تهویه)

نور یکی از عوامل مهم در کتابخانه و مخصوصاً سالن مطالعه است. این عامل، با اختصاص

۶۰ درصد، جزء عوامل مهم و قابل توجه محسوب می‌شود. نور کافی و دمای مناسب - دمای که در آن فرد احساس سرما و یا گرما نکند - یکی از نکات بسیار مهم برای داشتن یک مطالعه متمرکز است. پژوهشگر، طی انجام پژوهش، با دانشجویانی مواجه شد که به دلیل شلوغی و همچنین نور نامناسب سالن مطالعه، در گوشه و کنار پردیس دانشگاه به مطالعه مشغول بودند و حتی تعداد زیادی از آنها در محوطه چمن جلوی کتابخانه حضور داشتند. با توجه به اینکه محل انجام پژوهش، شهر یزد بوده است و این شهر از نظر دمای تابستان‌های بسیار گرمی دارد، لازم است فضایی که برای مطالعه دانشجویان در نظر گرفته می‌شود، از دمای مناسبی برخوردار باشد و باعث حفظ آرامش مراجعه‌کننده شود.

#### ۶. کافی بودن فضای سالن مطالعه

سالن مطالعه، یکی از فضاهایی است که توسط دانشجویان مخصوصاً در ایام امتحانات بسیار مورد استفاده قرار می‌گیرد. مساحت سالن مطالعه باید با توجه به تعداد دانشجویان تعیین شود. در کتابخانه مورد پژوهش، این فضا بسیار کم است. ۵۹ درصد دانشجویان معتقدند وجود سالن مطالعه با گنجایش کافی در استفاده از آن کتابخانه تأثیر زیادی دارد.

#### ۷. تناسب طراحی و ظاهر کتابخانه

همان‌طور که قبلاً توضیح داده شد، از آنجاکه ساختمان این کتابخانه به این منظور ساخته نشده است، تناسب چندانی نیز برای ارائه خدمات ندارد. تأیید این مطلب در صدهایی است که از پاسخ دانشجویان به این سؤال اختصاص یافته است. تنها ۹ درصد دانشجویان ساختمان و ظاهر کتابخانه را در استفاده از آن مؤثر ندانسته‌اند یا کم تأثیر بیان کرده‌اند. در حالی که، ۵۷ درصد تأثیر آن را زیاد دانسته‌اند. نخستین بخش کتابخانه که در معرض دید مراجعه‌کننده قرار می‌گیرد، قسمت ورودی کتابخانه و پیشخوان است و این دو قسمت همواره نمادی از محل عرضه اولیه خدمات هستند.

#### ۸. امکان دسترسی به اینترنت و رفع نیازهای اطلاعاتی از طریق آن

بسیاری از افراد، با توجه به دسترسی آسان‌تر به اینترنت در مقایسه با کتابخانه، جهت رفع نیازهای اطلاعاتی خود به اینترنت روی می‌آورند و در موارد زیادی پاسخ خود را از آن دریافت می‌کنند و در نهایت، استفاده از کتابخانه را ضروری نمی‌دانند. ۵۷ درصد مراجعان معتقدند که دسترسی به اینترنت و رفع نیازهای اطلاعاتی از این طریق بر استفاده از کتابخانه مؤثر است. می‌توان اینگونه استنباط نمود که گروهی از مراجعان کسانی هستند که استفاده از اینترنت را ترجیح می‌دهند، ولی یا به آن دسترسی نداشته‌اند و یا پاسخ مناسبی نیافته‌اند و به کتابخانه روی آورده‌اند و در واقع پاسخ نگرفتن از اینترنت آنها را به سوی کتابخانه سوق داده است.



### ۹. روزآمد بودن منابع کتابخانه

روزآمد بودن منابع یکی از عوامل بسیار مهم در استفاده از کتابخانه است. اطلاعات مدام در حال تغییر و روزآمد شدن است. اطلاعات از شکلی به شکل دیگر تبدیل می‌شوند، پژوهش‌های جدید صورت می‌گیرند و یافته‌های حاصل از آنها یافته‌های قبلی را تأیید یاردمی‌کنند. ضرورت دستیابی به اطلاعات و یافته‌های جدید و روزآمد حق هر مراجعه‌کننده‌ای است و کتابخانه موظف است تا حد امکان این نیاز را برآورده نماید. در این پژوهش، ۵۷ درصد مراجعان معتقدند که روزآمد بودن منابع کتابخانه، در سطح زیادی بر استفاده از کتابخانه مؤثر است.

### ۱۰. وجود منبع مورد نظر در کتابخانه

وجود منبع درخواستی و مورد نیاز مراجعه‌کننده، نقطه اطمینانی است تا مراجعه‌کننده بار دیگر به کتابخانه روی آورد. درصد به دست آمده برای این سؤال قابل توجه است: ۵۴ درصد دانشجویان معتقدند وجود منبعی که پاسخ سؤال آنها در آن قرار گرفته است، بر استفاده از کتابخانه بسیار مؤثر است. بنابراین، لازم است برای تحقق این امر سیاست‌های لازم برای توسعه مجموعه گسترده‌تری به کار گرفته شود.

### ۱۱. تعداد منابع فارسی کتابخانه

۵۲ درصد از جامعه پژوهش، تأثیر این عامل در استفاده از کتابخانه را زیاد دانسته‌اند. دانشجویان، با توجه به مسائل و مشکلات ترجمه متون خارجی، استفاده از منابع فارسی را ترجیح می‌دهند. کتابخانه، در مجموعه‌سازی، با در نظر گرفتن این اصل به تعداد منابع فارسی و لاتین توجه می‌کند و تنها در مواردی که تأمین مطالب و نیازهای اطلاعاتی مراجعان از طریق منابع فارسی مقدور نباشد، اقدام به تهیه منابع لاتین می‌کند.

### ۱۲. طول مدت امانت

۵۰ درصد از جامعه پژوهش معتقدند، عامل فوق به میزان زیادی در استفاده آنها از کتابخانه مؤثر است. حجم مجموعه ارتباط مستقیمی با طول مدت امانت دارد. در صورتی که از یک منبع پر استفاده به تعداد کافی وجود داشته باشد، می‌توان آن منبع را به صورت طولانی مدت امانت داد و یا تمدید کرد. در صورتی که تعداد منابع کافی نباشد، چاره‌ای جز محدود نمودن طول مدت امانت و ممانعت از تمدید مدت امانت نیست.

### ۱۳. در اختیار داشتن وقت کافی برای استفاده از کتابخانه

در اختیار داشتن وقت کافی و یا به عبارتی دیگر تنظیم نمودن وقت جهت استفاده از کتابخانه از جمله عواملی است که می‌تواند بر استفاده از کتابخانه تأثیر گذار باشد. بسیاری از دانشجویان، به خصوص دانشجویانی که در خوابگاه زندگی می‌کنند، معتقدند که وقت کافی جهت انجام کارهای عادی خود ندارند. از سوی دیگر، با توجه به اینکه پراکندگی در واحدهای دانشگاه مورد

پژوهش زیاد است و وسیله رفت و آمد در داخل دانشگاه موجود نیست، دانشجویان برای رفت و آمدهای خود وقت زیادی صرف می‌کنند. ۵۰ درصد از دانشجویان معتقدند، در اختیار داشتن زمان کافی بر استفاده آنها از کتابخانه مؤثر است. این نکته که نیمی از جامعه پژوهش این عامل را مؤثر دانسته‌اند، بسیار قابل توجه است. گروهی از آنها مدعی بودند، چنانچه مشکل رفت و آمد آنها به طریقی بر طرف شود و وقت آزاد بیشتری برای آنها باقی بماند، قطعاً از این وقت برای استفاده از کتابخانه و مطالعه بهره خواهند برد.

#### ۱۴. وجود سیستم امانت بین کتابخانه‌های دانشگاه

در دانشگاه آزاد اسلامی یزد تنها دو کتابخانه موجود است. کتابخانه علامه محمد تقی جعفری که کتابخانه مرکزی دانشگاه محسوب می‌شود، و دیگری کتابخانه بخش علوم پزشکی. ولی بین این دو کتابخانه هیچ نوع سیستم مشترکی وجود ندارد و امکان عضویت دانشجویان یک کتابخانه در کتابخانه دیگر فراهم نمی‌باشد. در حالی که، تعامل هر چه بیشتر کتابخانه‌ها با یکدیگر تلاشی در جهت جلب رضایت هر چه بیشتر مراجعان و استفاده بیشتر از کتابخانه می‌باشد. ۴۳ درصد مراجعان تأثیر این عامل را در استفاده از کتابخانه زیاد دانسته‌اند.

#### ۱۵. توجه و همکاری کتابداران

برخورد کتابداران، خوشرویی، و تمایل به انجام کار تأثیر بسزایی بر رضایت مراجعان خواهد داشت. مراجعه‌کننده‌ای که با کتابداری خوشرو مواجه می‌شود و علاقه او را به کمک کردن و رفع نیاز خود مشاهده می‌کند برای استفاده بعدی تمایل و اشتیاق بیشتری خواهد داشت. رفتار و برخورد کتابداران و کارکنان، به مراجعان احساس ارزشمند بودن می‌دهد و حس ایجاد زحمت برای کتابداران و کارکنان را از آنها دور می‌کند. ۴۲ درصد از جامعه پژوهش معتقدند، توجه و همکاری کارکنان کتابخانه تا حد زیادی در استفاده آنها از کتابخانه مؤثر خواهد بود.

#### ۱۶. محل قرار گرفتن کتابخانه در دانشگاه

کتابخانه در هر زمانی باید در محلی قرار گیرد که در دسترس همه یا بیشتر بخش‌ها باشد. ۴۰ درصد دانشجویان اظهار داشته‌اند که محل قرار گرفتن کتابخانه بر استفاده آنها تأثیر گذار است. با توجه به اینکه در این دانشگاه، جهت جابه‌جایی دانشجویان در داخل دانشگاه سرویس رفت و آمد وجود ندارد، این موضوع می‌تواند یکی از دلایلی باشد که دانشجویان، عامل فوق را مؤثر دانسته‌اند؛ چراکه در واقعیت محل کتابخانه از نظر فاصله برای سایر دانشکده‌ها و خوابگاه‌های دانشجویی از اهمیت خاصی برخوردار است.

## یافته‌های حاصل از به‌کارگیری روش تحلیل عوامل

با استفاده از این روش، عوامل مؤثر در هفت گروه قرار گرفته‌اند:

|   |  |
|---|--|
| گروه اول: کتابداران<br>همکاری و توجه کتابداران، و<br>دانش و تجربه کتابداران در تشخیص نیاز مراجعه‌کننده.   | گروه پنجم: موقعیت فیزیکی کتابخانه در دانشگاه نسبت<br>به سایر واحدها<br>محل قرار گرفتن کتابخانه در دانشگاه              |
| گروه دوم: علاقه، آگاهی، و سایر شرایط دانشجویان<br>آگاهی دانشجویان از خدمات کتابخانه‌ای،<br>امکان دسترسی به اینترنت و رفع نیاز اطلاعاتی،<br>علاقه دانشجویان به مطالعه و استفاده از کتابخانه، و<br>در اختیار داشتن وقت کافی برای استفاده از کتابخانه. | گروه ششم: شرایط سالن مطالعه<br>کافی بودن فضای سالن مطالعه نسبت به مراجعان، و<br>ساکت بودن محیط سالن مطالعه.            |
| گروه سوم: تعداد منابع موجود در کتابخانه و روزآمد بودن آنها<br>روزآمد بودن منابع کتابخانه،<br>تعداد منابع لاتین (عمومی و تخصصی)، و<br>تعداد منابع فارسی (عمومی و تخصصی).   | گروه هفتم: شرایط فیزیکی کتابخانه<br>تناسب طراحی و ظاهر کتابخانه، و<br>مناسب بودن امکانات کتابخانه (نور، تهویه، و دما). |
| گروه چهارم: وجود منبع موردنظر در مجموعه و شرایط مربوط<br>به امانت<br>طول مدت امانت،<br>وجود منبع موردنظر در کتابخانه، و<br>وجود سیستم امانت بین کتابخانه‌های دانشگاه.   |  |

### سؤال دوم: آیا عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد یزد فردی هستند

#### یا سازمانی؟

منظور از عوامل فردی، عواملی است که بیشتر مربوط به فرد استفاده‌کننده است و سازمان نقش زیادی در آنها ایفا نمی‌کند. ولی عوامل سازمانی به‌طور مستقیم مربوط به سازمان ارائه‌دهنده خدمات است و مراجعه‌کننده نقش چندانی در آن بر عهده ندارد.

همان‌طور که از جدول ۱ مشخص است، از مجموع عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه مورد پژوهش، ۴ عامل فردی و ۱۲ عامل دیگر، سازمانی هستند. با یک محاسبه ساده می‌توان دریافت که ۷۵ درصد از این عوامل، سازمانی هستند. بنابراین، کتابخانه‌ها، باید به‌عنوان سازمان‌های خدماتی، به‌منظور جذب هرچه بیشتر مراجعه‌کنندگان و پویایی بیشتر کتابخانه به این عوامل توجه کنند.

این عوامل در ۴ دسته مختلف قرار می‌گیرند:

۱. کتابداران و کارکنان: شامل مهارت و تخصص آنها و رفتار و نوع برخورد با مراجعان؛
۲. شرایط فیزیکی و محیطی: شامل کافی بودن فضای سالن مطالعه و همچنین سکوت آن، امکانات و شرایط فیزیکی داخل کتابخانه مانند نور و دما، همچنین تناسب طراحی فضای داخلی کتابخانه با نوع کتابخانه (شامل دانشگاهی، عمومی یا تخصصی بودن)؛
۳. مجموعه کتابخانه: شامل وجود منابع مختلف در کتابخانه (با در نظر گرفتن نیازهای

اطلاعاتی جامعه‌ای که کتابخانه برای آنها ایجاد شده است)، تعداد منابع (با در نظر گرفتن منابع پرمقاضی) و روزآمد بودن مجموعه کتابخانه؛ و

**۴. شرایط امانت منابع:** شامل طول مدت امانت و امکان استفاده از سیستم امانت بین کتابخانه‌ای. کتابخانه‌های می‌توانند راهکارهایی را جهت تقویت عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه‌ها به کار گیرند. به عنوان مثال، افزایش مهارت کتابداران به عنوان متخصصان اطلاعاتی در تشخیص نیاز مراجعان و پاسخ‌گویی به آنها، بهبود شرایط فیزیکی کتابخانه‌ها، و تلاش در جهت نزدیک شدن به استانداردهای موجود است.

در توضیح عوامل فردی، آگاهی دانشجویان از خدمات کتابخانه‌ای، جایگاه نخست را به خود اختصاص داده است. اگرچه این عامل ظاهراً یک عامل فردی است؛ در عمل، کتابخانه‌ها نیز در آن نقش خواهند داشت، چراکه آنها می‌توانند با اطلاع‌رسانی صحیح، مراجعان را از خدمات خود آگاه سازند. لازم است کتابخانه‌ها همواره انواع خدمات خود را با ذکر جزئیات به اطلاع کاربران خود برسانند. این امر می‌تواند از طریق تابلوهای اعلانات و یا بروشورهای گوناگون، انجام شود. مراجعان نیز لازم است به دقت به این موارد توجه نمایند.

در توضیح عامل دوم به ذکر است، عوامل زیادی می‌توانند در ایجاد و یا افزایش علاقه به مطالعه و استفاده از کتابخانه تأثیرگذار باشد. توجه به این عوامل، که مستلزم فرهنگ‌سازی در سطح جامعه و خانواده‌هاست، می‌تواند بر استفاده از کتابخانه تأثیر مثبت بگذارد.

| نوع     | درصد | عوامل   |    |
|---------|------|---|----|
| فردی    | ۸۳   | آگاهی دانشجویان از خدمات کتابخانه‌ای                | ۱  |
| فردی    | ۷۶   | علاقه دانشجویان به مطالعه و استفاده از کتابخانه     | ۲  |
| سازمانی | ۷۰   | دانش و مهارت کتابداران در تشخیص نیاز مراجعین        | ۳  |
| سازمانی | ۷۰   | ساکت بودن محیط سالن مطالعه                          | ۴  |
| سازمانی | ۶۰   | مناسب بودن امکانات کتابخانه (نور، تهویه، دما و ...) | ۵  |
| سازمانی | ۵۹   | کافی بودن فضای سالن مطالعه                          | ۶  |
| سازمانی | ۵۷   | تناسب طراحی و ظاهر کتابخانه                         | ۷  |
| فردی    | ۵۷   | دسترسی به اینترنت و رفع نیاز اطلاعاتی               | ۸  |
| سازمانی | ۵۴   | روزآمد بودن منابع کتابخانه                          | ۹  |
| سازمانی | ۵۴   | وجود منبع مورد نظر در کتابخانه                      | ۱۰ |
| سازمانی | ۵۲   | تعداد منابع فارسی کتابخانه                          | ۱۱ |
| سازمانی | ۵۰   | طول مدت امانت منابع                                 | ۱۲ |
| فردی    | ۵۰   | در اختیار داشتن وقت کافی جهت استفاده از کتابخانه    | ۱۳ |
| سازمانی | ۴۳   | وجود سیستم امانت بین کتابخانه‌های دانشگاه           | ۱۴ |
| سازمانی | ۴۲   | توجه و همکاری کتابداران و کارکنان کتابخانه          | ۱۵ |
| سازمانی | ۴۰   | محل قرار گرفتن کتابخانه در دانشگاه                  | ۱۶ |

## جدول ۱

عوامل مؤثر بر استفاده دانشجویان از کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد یزد با ذکر فردی و سازمانی بودن آنها

## بحث و نتیجه گیری

یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که از مجموع ۲۲ عامل مورد پرسش، ۱۶ عامل در استفاده از کتابخانه در حد زیادی مؤثر بوده‌اند، که می‌توان به عواملی چون آگاهی دانشجویان از خدمات کتابخانه (۸۳ درصد)، علاقه دانشجویان به مطالعه و استفاده از کتابخانه (۷۶ درصد)، دانش و مهارت کتابداران در تشخیص نیاز مراجعان و ساکت بودن محیط سالن مطالعه (به‌طور مساوی، ۷۰ درصد)؛ مناسب بودن امکانات کتابخانه شامل نور، دما، و تهویه (۶۰ درصد)؛ کافی بودن فضای سالن مطالعه (۵۹ درصد)؛ تناسب طراحی و ظاهر کتابخانه (۵۷ درصد) اشاره کرد.

همان‌طور که مشاهده می‌شود، آگاهی مراجعان از نوع خدماتی که می‌توانند از یک کتابخانه انتظار داشته باشند در جایگاه نخست قرار گرفته است؛ که این نتیجه حاکی از اهمیت زیاد اطلاع‌رسانی سازمان‌ها و کتابخانه‌ها از نوع خدمات ارائه شده توسط آنهاست. اهمیت اطلاع‌رسانی و آگاهی بخشی به مراجعان بر کسی پوشیده نیست، ولی اهمیت این امر زمانی دوچندان می‌شود که پشتوانه آن پژوهش و اسناد مکتوب باشد که این تحقیق می‌تواند در سطحی کوچک در این مهم نقش داشته باشد. با در نظر گرفتن سرانه بسیار پایین مطالعه در ایران، می‌توان عامل دوم را یکی از دلایل پایین بودن سرانه مطالعه دانست. علاقه، جرقه شروع هر فعالیتی است. مطالعه نیز از این امر مستثنا نیست و لازم است بسترهای لازم تهیه شوند. به‌عنوان مثال، می‌توان به راهنمایی خانواده‌ها و یا آگاهی بخشی جامعه، به‌عنوان عوامل مؤثر در افزایش علاقه افراد به مطالعه، اشاره کرد.

در هر مسئله‌ای و هر نیازی، مشورت با متخصصان باعث آرامش شخص خواهد بود. کتابداران، متخصصانی محسوب می‌شوند که در گام نخست به آنها مراجعه می‌شود. بنابراین، لازم است در افزایش مهارت و تخصص آنها بسیار تلاش شود و تنها به تحصیلات دانشگاهی آنها اکتفا نشود. در تکمیل این توضیح، توجه به جایگاه سوم این عامل از بین عواملی مورد پژوهش، خود حاکی از اهمیت بالای این مسئله خواهد بود.

با در نظر گرفتن نتایج پژوهش‌های گذشته، نتایج این پژوهش با نتایجی که صباغی نژاد، محمدبیگی، و موسی‌انجام داده‌اند هماهنگ بوده است و همگی در مجموع عواملی مانند: روزآمد بودن منابع کتابخانه‌ای، علاقه دانشجویان به مطالعه و استفاده از کتابخانه، و تسلط کتابداران بر مجموعه و مهارت آنها در تشخیص نیاز اطلاعاتی، را در استفاده از کتابخانه مؤثر دانسته‌اند؛ ولی با نتایج حاصل از پژوهش موسوی همسو نمی‌باشد، چراکه نتایج حاصل از این پژوهش حاکی از آن است که در دسترس بودن منابع، آشنایی با زبان‌های خارجی، و تعداد منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه در استفاده از کتابخانه مؤثر هستند که در تحقیق جاری، این نتیجه حاصل نشده است.

دو عامل، در حد بسیار کمی استفاده مؤثر بوده‌اند: دسترسی مستقیم مراجعان به مجموعه (سیستم امانت باز) و تعداد منابعی که به امانت داده می‌شوند. در مورد عامل اول، ۴۵ درصد و در مورد عامل دوم، ۴۶ درصد از جامعه پژوهش، تأثیر آنها را بسیار کم دانسته‌اند. از مجموع ۱۶ عامل مؤثر، ۴ عامل فردی و ۱۲ عامل سازمانی بوده‌اند. توجه به این نکته بسیار حائز اهمیت است، زیرا نشان‌دهنده این است که براساس یافته‌های این پژوهش، نقش سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات (مانند کتابخانه‌ها) در رشد و پویایی آنها بسیار مهم است (۷۵ درصد عوامل مؤثر مربوط به سازمان‌ها هستند). بنابراین، نتایج تحقیق حاضر با نتایج پژوهشی که در دانشگاه تنسی صورت گرفته است و همچنین با نتایج تحقیقات شوانز، همسو بوده و نشان می‌دهند که نقش خدمات کتابخانه‌ای و مواد و منابع موجود آن، با استفاده از کتابخانه، به میزان زیادی مرتبط هستند. با در نظر گرفتن این نکته، سازمان نقش مهم‌تری در جذب مراجعان و افزایش رضایت‌مندی آنها خواهد داشت.

در نهایت، با استفاده از روش تحلیل عوامل، ۱۶ عامل مؤثر در ۷ گروه قرار گرفتند که از این قرارند:

گروه اول: کتابداران؛

گروه دوم: علاقه، آگاهی، و سایر شرایط مربوط به دانشجویان؛

گروه سوم: تعداد منابع موجود در کتابخانه و روزآمد بودن آنها؛

گروه چهارم: وجود منبع مورد نظر در مجموعه و شرایط مربوط به امانت؛

گروه پنجم: موقعیت فیزیکی کتابخانه در دانشگاه نسبت به سایر واحدها؛

گروه ششم: شرایط سالن مطالعه؛ و

گروه هفتم: شرایط فیزیکی کتابخانه.

پس از تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش پیشنهادات زیر جهت مرتفع شدن عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد یزد، ارائه می‌گردد: اطلاع‌رسانی صحیح جهت آگاهی دانشجویان و استادان از انواع خدماتی که ارائه می‌شود، استفاده از روش‌هایی برای جلب توجه و علاقه‌مند کردن مراجعان، افزایش فضای سالن مطالعه و حفظ آرامش و سکوت آن، تلاش در جهت تعبیه سیستم تهویه مناسب، اتخاذ سیاست‌های مناسب‌تری جهت مجموعه‌سازی و تهیه منابع مورد نیاز، و روزآمد نمودن مجموعه.

## منابع

صبغی نژاد، زیور (۱۳۸۴). «بررسی عوامل مؤثر بر استفاده دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران از کتابخانه‌های آن دانشگاه». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

محمدبیدیگی، فاطمه (۱۳۸۶). «بررسی میزان رضایت مراجعه کنندگان از خدمات کتابخانه عمومی امام خمینی (ره) شهر قزوین در تابستان ۱۳۸۶». *مجله الکترونیکی نما*، ۷(۳). بازیابی ۲۴ آذر ۱۳۸۸، از:

[http://www.irandoc.ac.ir/Data/E\\_J/vol7/mohamadbeygi.htm](http://www.irandoc.ac.ir/Data/E_J/vol7/mohamadbeygi.htm)

موسیا (۱۳۸۶). «ارزیابی رفتار خدمات‌رسانی به مراجعان در میز مرجع یک کتابخانه دانشگاهی». ترجمه نورالله کریمی. *مجله الکترونیکی نما*. بازیابی ۳۰ تیر ۱۳۸۸، از:

<http://www.irandoc.ac.ir/date/e-j/vol8/karami.pdf>

Mercer, C. (2000). "Navigating the economy of knowledge: A national survey of users and non-users of state and public libraries". Prepared for the Libraries Working Group of the Cultural Ministers' Council, P.23.

Schwanz, K. (2002). "Thinking about a joint to use library". *C&RL News*, 61:6. Retrieved Jan. 12, 2008, from: <http://www.ala.org/acrl/acrlpubs/crlnews/bachissues2002/june2/thinking-about.cfm>

The University of Tennessee (1990). Retrieved Jan. 12, 2008, from: [http://my.tennessee.edu/portal/page?\\_pageid=4329640&dad=portal & schema=PORTAL](http://my.tennessee.edu/portal/page?_pageid=4329640&dad=portal & schema=PORTAL)