

## تأثیر حالات خُلقی کتابداران مرجع و امانت بر میزان رضایت در کتابخانه‌های دانشگاهی

فائزه قهرودی | منصوره باقری

### چکیده

هدف: هدف این پژوهش بررسی تأثیر حالات روحی کتابداران دانشگاهی میز مرجع و امانت بر میزان رضایت مراجعان از خدمات آنهاست. روش/ رویکرد پژوهش: روش انجام این پژوهش پیمایشی است. جهت بررسی تأثیر عوامل روحی کتابداران، از پرسشنامه شخصیت سنج چندوجهی مینه‌سوتا استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش را ۴۰ نفر از کتابداران بخش مرجع و بخش امانت کتابخانه‌های مرکزی ۱۰ دانشگاه دولتی شهر تهران تشکیل می‌دهند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از شیوه‌های آمار توصیفی (میانگین، واریانس، درصد، انحراف معیار) و آمار استنباطی (همبستگی) استفاده شده است.

یافته‌ها: این پژوهش به این نتیجه رسیده است که از بین تمام مقیاس‌های ام.ام.پی.آی، دو مقیاس افسردگی و پسیکاستنی (اضطراب)، رابطه معناداری با متغیر میزان رضایت مراجعان از چگونگی ارائه خدمات و کیفیت کار کتابداران دارد، که این رابطه معکوس است؛ بدین معنی که هر چه مقیاس‌های افسردگی و اضطراب در کتابداران افزایش می‌یابد، میزان رضایت مراجعان کاهش می‌یابد و بالعکس.

نتیجه‌گیری: کتابدارانی که بیشتر ساعات کاری خود را در ارتباط با مراجعان مختلف می‌گذرانند، به حالات روحی خود توجه ویژه‌ای داشته باشند. در این میان مدیران کتابخانه‌ها تأثیر بسیار زیادی می‌توانند در ایجاد و حفظ شادابی و نشاط در کارمندان خود داشته باشند. مدیران با فراهم آوردن شرایط مناسب کاری می‌توانند شرایط روحی مناسبی را برای کارمندان خود در کتابخانه ایجاد نمایند که این امر در بلندمدت باعث افزایش میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابداران خواهد شد.

### کلیدواژه‌ها

حالات روحی، رضایتمندی مراجعان، کتابخانه دانشگاهی، کیفیت خدمات

# تأثیر حالات خُلقی کتابداران مرجع وامانت بر میزان رضایت در کتابخانه‌های دانشگاهی

فائزه فرهودی<sup>۱</sup> | منصوره باقری<sup>۲</sup>

دریافت: ۱۳۸۹/۶/۲ پذیرش: ۱۳۸۹/۸/۲

## مقدمه

اعتبار و شهرت یک کتابخانه، نتیجه خدمات و فعالیت بخش‌های مختلف آن است که تبلور این فعالیت‌ها در بخش مرجع منعکس می‌شود. نقش کتابداران مرجع در ارائه این خدمات بسیار حیاتی است. لذا بررسی چگونگی پاسخ‌گویی این کتابداران به سؤالات مراجعان از مسائل مهمی است که باید از جنبه‌های مختلف بدان پرداخته شود (فاضلی دهکردی، ۱۳۷۳). کتابداران بخش مرجع در کتابخانه‌های دانشگاهی نقش عمده‌ای در مرتفع کردن نیازهای اطلاعاتی مراجعان برعهده دارند. از طرف دیگر، کتابداران بخش امانت نیز نقش مؤثری در ارائه خدمات به مراجعان دارند. چنانچه، کتابداران هر دو بخش به نحو احسن بتوانند پاسخ‌گوی نیازهای مراجعان باشند، می‌توان تا حد زیادی نسبت به رشد صعودی بهره‌وری و کارکرد کتابخانه، که در نهایت رضایت مراجعان را در پی خواهد داشت، خوش‌بین بود. همان‌گونه که در ابتدا برای جذب نیروی مناسب در کتابخانه از سوی مدیران، حساسیت‌هایی اعمال می‌شود، پس از آن نیز باید دقت شود تا شرایط برای انجام فعالیت‌های کتابداران مساعد و مناسب باشد. در غیراین صورت، کتابداران درگیر مسائل حاشیه‌ای شده و پس از گذشت مدت زمانی دچار فرسودگی شغلی خواهند شد. معمولاً، کتابداران، به جهت حجم زیاد کار و مسائل حاشیه‌ای، فرصتی برای توجه به شرایط روحی خود نخواهند داشت و تحت هرگونه شرایط روحی‌ای به ارائه خدمات به مراجعان خود می‌پردازند. هدف اصلی در این پژوهش،

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی؛  
مدرس دانشگاه پیام‌نور مرکز تهران  
Faezehfarhoodi2000@yahoo.com  
۲. استادیار کتابداری و اطلاع‌رسانی  
دانشگاه الزهراء (س)  
mbagheri@alzahra.ac.ir

بررسی رابطه بین حالات مختلف روحی کتابداران و میزان رضایت مراجعان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط آنان می باشد. در صورت برخورد نامطلوب کتابداران با استفاده کنندگان، استقبال از خدمات کتابخانه و ارج نهادن به تلاش های کتابداران به شدت کاهش خواهد یافت. مراجعان، اعم از حضوری یا غیر حضوری، باید احساس کنند که کتابدارانی با آمادگی کامل و با روی باز در خدمت آنان هستند (ورع، ۱۳۸۵). عوامل تأثیرگذار بر رفتار و حالات روحی کارکنان، به طور کلی، و کتابداران به طور خاص را می توان در سه سطح جای داد: ۱) سطح کلان، که مربوط به عواملی است که در محیط خارجی سازمان وجود دارند و معمولاً تحت کنترل سازمان ها نیستند و از سوی سیستم های فرادست به آنها تحمیل می شود؛ ۲) سطح میانی، که مربوط به عوامل سطح سازمانی است و سازمان ها معمولاً قدرت مانور خوبی بر روی آنها دارند و بیشتر آنها از طریق سیاست ها و برنامه های سازمانی قابل کنترل هستند؛ و ۳) سطح خرد، که مربوط به عوامل سطح فردی است. این عوامل در درون کارکنان سازمان جای دارند و سازمان می تواند از طریق تغییر دادن عواملی سطح میانی، روی بعضی از عواملی این سطح نیز تأثیر بگذارد. در سطح کلان، برخی عوامل از جمله فرهنگی، اقتصادی، فناورانه، و قانونی بر رفتار اخلاقی و حالات روحی کارکنان اثر دارد. در سطح میانی، اصول رفتاری، خصوصیات شغلی، محدودیت های شغلی، ساختار سازمان و رفتار مدیر؛ و در سطح خرد، نگرش، قدرت نفس و شیوه تربیت خانوادگی فرد بر حالات روحی وی مؤثر هستند.

منظور از حالات روحی، در این پژوهش، کاهش توانایی فرد در عمل کردن در سطح مطلوب یا حتی متوسط است (آزاد، ۱۳۸۴، ص ۱۳۵) که گاهی خود فرد هم متوجه این تغییر عملکرد بر اثر حالت روحی خاصش نمی شود. ترس و اضطراب، حالات هیجانی ناخوشایندی هستند که گاه افراد بهنجار را هم مبتلا می سازند. اضطراب، معمولاً به عنوان احساس مبهم و نامطبوع ترس و تشویش تعریف می شود (ساراسون، ۱۳۸۲، ص ۳۵۹-۳۶۲). اجزای جسمی و هیجانی اضطراب شبیه اجزای ترس است، اما شدیدتر از آن است (کاستلو، ۱۳۷۳، ص ۱۵۸-۱۵۹). این اشخاص نه تنها مشکلاتی در تصمیم گیری دارند، بلکه پس از آن نیز به خاطر احتمال اشتباهات و وقایع پیش بینی نشده ای که ممکن است منجر به مصیبت گردد بسیار نگران می شوند (هاشمیان، ۱۳۷۷، ص ۲۴۷-۲۵۴). شخصیت دوری گزین، هر چند تنها و تشنه محبت است، از تماس اجتماعی می پرهیزد (کاستلو، ۱۳۷۳، ص ۲۴۱). افراد افسرده، حادثه جو هستند و اغلب آرزو دارند مریض شوند؛ زیرا معتقدند بیماری آنان باعث جلب توجه، محبت و مراقبت می شود (ولمان، ۱۳۷۵، ص ۱۰۵). در بعضی موارد، علائم روان تنی برای پوشاندن و مخفی کردن افسردگی به کار می رود (ولمان، ۱۳۷۵، ص ۱۰۵-۱۰۶). رضایت استفاده کننده در ادبیات پژوهش کتابداری، تمرکز وسیعی بر دیدگاه کلی استفاده کننده

از کتابخانه دارد و واکنش عاطفی فرد نسبت به خدمات یا محصولات کتابخانه تعریف شده است (محمدبیگی، ۱۳۸۶). بدیهی است که میزان رضایت استفاده‌کنندگان، به کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه بستگی دارد (برگز، ۲۰۰۳). برای هر کتابخانه سه وظیفه عمده مشخص شده است که منجر به افزایش میزان رضایتمندی مراجعان خواهد شد: تأمین حداکثر امکان استفاده از کتابخانه، تأمین رضایت استفاده‌کنندگان، و کشف علل عدم استفاده از کتابخانه از جمله این وظایف می‌باشد (کتر، ۱۹۸۹). به عقیده فیگن بام، کیفیت عبارت است از ترکیب کلی ویژگی‌های محصولات و خدمات بازرگانی، مهندسی و ساخت، حفظ و نگهداری محصولات و خدمات استفاده‌شده‌ای که انتظارات یک مشتری را برآورده خواهند کرد (ورع، ۱۳۸۵). این تعریف درباره کیفیت خدمات کتابخانه نیز صدق می‌کند. ویژگی‌های منابع کتابخانه، نوع حفاظت و نگهداری مواد و منابع کتابخانه‌ای و میزان استفاده از خدمات کتابخانه، تعیین‌کننده میزان کیفیت مواد و خدمات کتابخانه می‌باشد. دو فرضیه در این پژوهش وجود دارد: ۱) بین حالات روحی کتابداران و میزان رضایت مراجعان از کیفیت خدمات آنان، برحسب مقیاس‌های ام.ام.پی.آی.<sup>۵</sup> رابطه وجود دارد و؛ ۲) بین میزان رضایت مراجعان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابداران سالم و کتابداران دستخوش حالات خاص روحی، در یک یا چند مقیاس ام.ام.پی.آی. تفاوت وجود دارد. جامعه آماری این پژوهش را ۴۰ نفر از کتابداران بخش مرجع و بخش امانت کتابخانه‌های مرکزی ۱۰ دانشگاه دولتی شهر تهران تشکیل می‌دهند. در این پژوهش، جهت بررسی تأثیر عوامل روحی کتابداران، از پرسشنامه شخصیت‌سنج چندوجهی مینه‌سوتا استفاده شده است. صدها آزمون شخصیتی وجود دارد، اما ام.ام.پی.آی. آزمونی است که نسبت به سایر آزمون‌های شخصیت‌سنج از اعتبار و روایی بالاتری برخوردار است و به طور بین‌المللی در کشورهای مختلف جهان از جمله ایران، پایایی و روایی آن اثبات شده است. تدوین اولیه این آزمون، در سال ۱۹۳۹، توسط هتهوی و مک‌کین‌لی<sup>۶</sup> (۱۹۴۳)، در دانشگاه مینه‌سوتا آغاز شد. پژوهش‌های گسترده‌ای در حوزه‌های متفاوت این پرسشنامه به عمل آمد و تحولات جدید به تدوین فرم‌های کوتاه و مقیاس‌های جدید منجر شد (آرچر<sup>۷</sup>، ۱۹۹۲). ام.ام.پی.آی. دارای ۵۶۵ سؤال است که در ایران میزان سؤالات به ۷۱ پرسش خلاصه شده است. مبنای انتخاب این سؤالات ویژگی‌های شخصیتی و فرهنگی ایرانیان بوده است (گراث مارنات، ۱۳۸۴، ص ۴۴۱). پس از آنکه مراجعان کتابخانه خدمات مورد نیاز خود را دریافت نمودند، جهت سنجش میزان رضایت آنان پرسشنامه‌ای در اختیارشان قرار می‌گیرد که تعیین‌کننده میزان رضایت آنها از کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابداران می‌باشد. این پرسشنامه‌ها به‌طور تصادفی بین ۶ نفر از مراجعانی که از کتابداران مورد نظر خدمات دریافت کرده بودند، توزیع شد و در همان روز همه پرسشنامه‌ها تحویل داده

3. Burgs

4. Feigenbaum

۵. پرسشنامه شخصیت‌سنج

چندوجهی مینه‌سوتا

6. Hatheway & Mckinley

7. Archer

شد. در نهایت، پرسشنامه‌های مراجعان (جهت بررسی میزان رضایت آنان) که تعداد آنها در کل کتابخانه‌های مورد نظر به ۲۴۰ پرسشنامه می‌رسید و نیز پرسشنامه‌هایی که بین کتابداران توزیع شده بود (جهت سنجش حالت روحی آنان)، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در زمینه بررسی تأثیر عوامل مختلف بر خدمات کتابخانه پژوهش‌های زیادی انجام گرفته است، اما در بررسی تأثیر حالات روحی کتابداران در کیفیت خدمات کتابخانه پژوهش‌های بسیار اندکی صورت گرفته است. یکی از نزدیک‌ترین پژوهش‌ها، پژوهش بابایی (۱۳۷۸) است که نشان می‌دهد یکی از مهم‌ترین عواملی که بر جست‌وجو و رفع نیاز اطلاعاتی تأثیر دارد، حالات و ویژگی‌های شخصیتی فرد است. هاشمی کوچکسرایبی (۱۳۸۴) نیز به این نتیجه رسیده است که اگر فرد بتواند ویژگی‌های روحی خود را کنترل کند، بهتر می‌تواند فعالیت‌های زندگی‌اش را انجام دهد، نیز خود را بیشتر از دیگران در معرض اطلاعات قرار می‌دهد و در نهایت، از عملکرد خود احساس رضایت بیشتری خواهد داشت. هومند (۱۳۷۳)، تأثیر اضطراب بر عملکرد، نصیری شیخانی (۱۳۷۳)، تأثیر عوامل روانی بر نگرش شغلی افراد، گلکار (۱۳۷۵) تأثیر فشار روانی را بر میزان ترک محل خدمت افراد و باباپور (۱۳۷۶)، تأثیر اضطراب بر عملکرد کارمندان را مورد بررسی قرار داده‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که شرایط نامساعد روحی، به‌خصوص اضطراب، بر عملکردهای گوناگون افراد تأثیر منفی دارد. در جهت بررسی میزان رضایت از کتابخانه‌ها پژوهش‌های فراوانی انجام شده است و هر یک از پژوهشگران موارد متعددی را در افزایش میزان رضایت از کتابخانه اشاره کرده‌اند. از جمله عواملی که ارتجایی (۱۳۷۲) در پژوهش خود اشاره کرده، میزان برآورده شدن نیاز اطلاعاتی مراجعان و نحوه برخورد کتابداران با آنهاست که در میزان رضایت آنها از کتابخانه مؤثر بوده. حسن‌پور (۱۳۷۳)، تخصص کارمندان و کارآمدی مدیریت کتابخانه را در این زمینه مؤثر دانسته است. فیضی (۱۳۷۶)، جهانیان (۱۳۸۲)، شوق‌پور (۱۳۸۴)، خوشرو (۱۳۸۵)، محمدبیگی (۱۳۸۶)، و مرادمند (۱۳۸۶) بالاتفاق در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیده‌اند که خوشرو بودن کتابدار، در دسترس بودن او، و صبر و حوصله او در پاسخ‌گویی به سؤالات مراجعان، به میزان زیادی در افزایش میزان رضایتمندی مراجعان کتابخانه نقش دارد. حیدری (۱۳۷۸)، رضایتمندی مراجعان صرفاً بخش مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی را بررسی کرده و به این نتیجه رسیده که استفاده از نیروی متخصص کتابدار و برقراری تعامل مثبت گروه‌های کتابداری با کتابخانه مرکزی دانشگاه از جمله عوامل تأثیرگذار بر رضایت مراجعان است. اولین تک‌نگاشت‌ها در موضوعات مربوط به ارزشیابی در حیطه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، در خارج از ایران در سال ۱۹۶۸ به چاپ رسید و از اواخر دهه ۱۹۸۰، این فعالیت‌ها به شکل گسترده‌ای ادامه پیدا کرد. برخی صاحب‌نظران به جهت اهمیت فرایند ارزیابی فعالیت‌های

کتابخانه‌ها، از جمله باد<sup>۸</sup> (۱۹۷۸) به بررسی رضایت مراجعان پرداخته‌اند. نتیجه پژوهش او نشان داد که جامعه استفاده‌کننده، از منابع و خدمات مرجع رضایت دارند، ولی از محیط کتابخانه و نحوه برخورد کتابداران ابراز نارضایتی کرده‌اند. یانگ<sup>۹</sup> (۱۹۹۸)، به بررسی بخش امانت کتابخانه‌های دانشگاهی و نقش آن در تأمین نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان پرداخته است. وی اشاره کرده که فقر مجموعه و ناتوانی آن در برآوردن نیازهای مراجعان، عامل اصلی نارضایتی مراجعان است. همچنین، نتایج تحقیق او نشان داد که ضعف در برقراری ارتباط صمیمانه از سوی کتابداران، عامل مهم نارضایتی است؛ بلین و ریزی<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۱)، طی بررسی‌هایی که انجام دادند به این نتیجه رسیدند که به‌طور کلی، میزان رضایت مراجعان کتابخانه با عواملی همچون کیفیت و کمیت مجموعه، لیاقت و شایستگی کارکنان، و نحوه ارتباط برقرار نمودن آنان با مراجعان و نیز سهولت استفاده از فهرست‌ها و پایانه‌های رایانه‌ای، ارتباط مستقیم دارد. با توجه به موارد مذکور مشخص می‌شود که در پژوهش‌هایی که در خارج از ایران انجام شده است نیز به‌نحوی برخورد و رفتار کتابداران به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر رضایت مراجعان به اثبات رسیده است.

برخی از پژوهش‌های مذکور، تأثیر عوامل روحی را بر عملکرد افراد سنجیده‌اند، برخی دیگر عوامل مؤثر بر میزان رضایت مراجعان از کتابخانه‌ها را بررسی کرده‌اند؛ اما جای پژوهشی که تأثیر عوامل روحی را بر میزان رضایت مراجعان بسنجد خالی است که این پژوهش قصد دارد که این فرایند را در بخش امانت و مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی بررسی کند.

## روش پژوهش

با توجه به اینکه گزارش فرد از حالات روحی خود مبنای علمی ندارد و نمی‌توان بدان استناد نمود؛ لذا جهت اعتبار علمی بخشیدن به این موضوع، باید حالات روحی کتابداران به‌طور علمی مورد سنجش قرار می‌گرفت؛ بنابراین، از آزمون تشخیصی شخصیت‌سنج چندوجهی مینه‌سوتا استفاده به‌عمل آمده است. با استفاده از این آزمون، به‌صورت علمی و مستند می‌توان ادعا نمود که کتابدار در چه حالت روحی به‌سر می‌برد. پس از اینکه کتابدار پرسشنامه ام.ام. پی.آی. را به محقق تحویل داد، مشغول پاسخ‌گویی به مراجعان خواهد شد. پس از گذشت مدت زمانی که کتابدار مورد نظر به چند مراجعه‌کننده خدمات ارائه داد، از ۶ نفر از مراجعان آن کتابدار خواسته می‌شود تا پرسشنامه‌ای را پاسخ دهند که مبین میزان رضایت آنها از خدمات کتابدار است. سپس پرسشنامه ام.ام. پی.آی. کتابدار با پرسشنامه‌های مراجعان آن کتابدار در کنار هم قرار داده می‌شود تا میزان رضایت مراجعان از کتابدار مورد نظر، تحت تأثیر حالت روحی‌ای که کتابدار در زمان ارائه خدمات به آنان داشته است سنجیده شود. در

8. Bud

9. Young

10. Belline & Rizzi

سایر کتابخانه‌ها نیز به همین صورت عمل شده، و پرسشنامه‌های دریافت شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. روش انجام این پژوهش پیمایشی است. امتیاز اصلی این پژوهش در این است که اگر به درستی انجام شود، این امکان را می‌دهد که نتایج از یک گروه کوچک به گروه بزرگ‌تر تعمیم داده شود که این زیر گروه برگرفته از آن است و نمونه خوانده می‌شود (پاول، ۱۳۷۹، ص ۹۵).

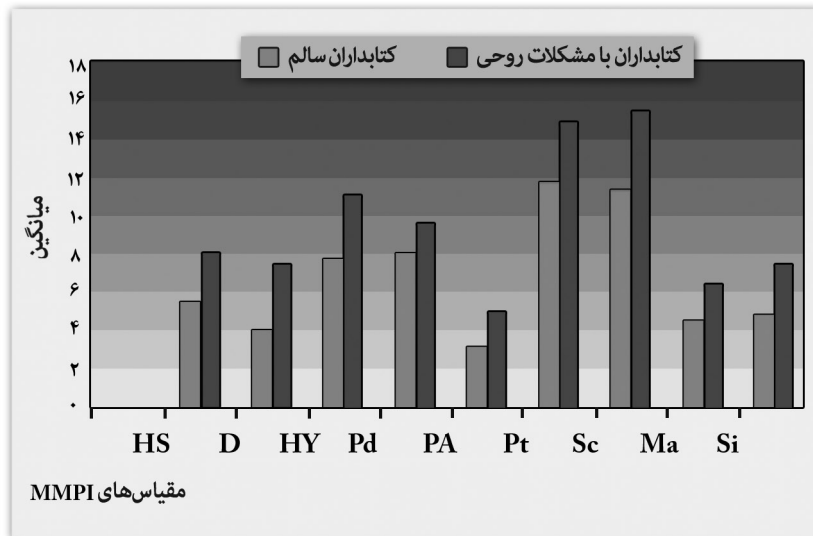
## یافته‌های پژوهش

همان‌گونه که اشاره شد، در این پژوهش دو فرضیه وجود دارد که در این قسمت هریک از آنها را بررسی می‌کنیم. فرضیه اول این پژوهش این است که بین حالات روحی کتابداران و میزان رضایت مراجعان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط آنان بر حسب مقیاس‌های ام.ام.پی.آی. رابطه وجود دارد. با توجه به نتایج به دست آمده، مشخص شد که از بین تمام مقیاس‌های ام.ام.پی.آی.، دو مقیاس افسردگی و پسیکاستنی (اضطراب)، با متغیر میزان رضایت مراجعان از چگونگی ارائه خدمات و کیفیت کار کتابداران رابطه معنی‌داری دارد، که این رابطه معکوس است؛ بدین معنی که هرچه مقیاس‌های افسردگی و اضطراب در کتابداران افزایش می‌یابد، میزان رضایت مراجعان کاهش می‌یابد و بالعکس. جهت مشخص نمودن کتابداران سالم و کتابداران با مشکلات روحی، پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌های شخصیت‌سنج و بعد از اینکه نتایج به دست آمده در «نرم‌افزار سینا» (که مخصوص بررسی نتایج حاصل از این آزمون است) بررسی شد، نمودار شخصیت افراد به وسیله این نرم‌افزار ترسیم شد. این نمودار مشخص می‌کند که هرکدام از مقیاس‌های این آزمون در فرد مورد نظر به چه صورتی است. در هریک از مقیاس‌ها نقطه‌ای به عنوان نقطه طبیعی برای افراد مشخص شده است که در واقع مرز بین افراد سالم و دارای مشکلات روحی را مشخص می‌کند. توسط این نمودار، محقق افرادی را که خط نمودارشان بالاتر از حد نرمال باشد، دارای مشکلات روحی؛ و افرادی را که پایین‌تر از این مقدار و یا در همین مرز قرار داشته باشند، افراد سالم در نظر گرفته است. بدین ترتیب، در این مقاله، منظور از کتابداران سالم افرادی است که خط نمودارشان پایین‌تر از حد نرمال باشد و منظور از کتابداران با مشکلات روحی افرادی است که خط نمودارشان بالاتر از حد طبیعی باشد.

نمودار ۱، نشان می‌دهد که میانگین مقیاس‌های ام.ام.پی.آی. در کتابداران با مشکلات روحی بیشتر از کتابداران سالم است و میزان وجود مقیاس‌های ام.ام.پی.آی. در کتابداران سالم به مراتب کمتر از کتابداران با مشکلات روحی است.

### نمودار ۱

نمودار ستونی به منظور مقایسه مقیاس‌های ام.ام.پی.آی. در کتابداران سالم و کتابداران با مشکلات روحی



انحراف معیار	واریانس	میانگین	شاخص‌های آماری	گروه‌ها
			مقیاس‌های ام.ام.پی.آی.	
۱/۶۵	۲/۸۸	۶/۰۱	خودبیمارانگاری (HS)	کتابداران سالم
۱/۲۲	۱/۳۵	۳/۶۰	افسردگی (D)	
۲/۱۵	۴/۱۷	۷/۵۶	هیستری (HY)	
۳/۸۱	۲۱/۱۵	۷/۰۶	رفتار ضداجتماعی (Pd)	
۱/۴۵	۲/۵۶	۲/۲۱	پارانویا (PA)	
۱/۶۵	۳/۱۱	۱۰/۷۱	پیسکاستی (Pt)	
۲/۶۵	۶/۶۶	۱۱/۱۶	اسکیزوفرنیا (Sc)	
۱/۵۰	۲/۱۲	۴/۳۶	مانیا (Ma)	
۲/۶۲	۷/۲۱	۷/۶۹	خودبیمارانگاری (HS)	
۳/۲۳	۱۰/۷۷	۷/۶۸	افسردگی (D)	
۲/۶۸	۸/۸۲	۱۱/۰۵	هیستری (HY)	
۱/۸۴	۳/۳۶	۸/۵۹	رفتار ضداجتماعی (Pd)	
۲/۱۰	۴/۱۷	۳/۹۶	پارانویا (PA)	
۳/۵۶	۷/۵۶	۱۳/۸۹	پیسکاستی (Pt)	
۱/۳۴	۲/۵۶	۱۵/۵۰	اسکیزوفرنیا (Sc)	
۲/۵۲	۳/۳۲	۷/۳۷	مانیا (Ma)	

### جدول ۱

محاسبه شاخص‌های آماری میانگین، واریانس، و انحراف معیار نمرات مقیاس‌های ام.ام.پی.آی. در کتابداران سالم و کتابداران با مشکلات روحی



در جدول ۱، افراد جامعه در دو گروه کتابداران سالم و کتابداران با مشکلات روحی مشاهده می‌شود. در هر گروه، افراد، براساس مقیاس‌های ام.ام.پی.آی. دسته‌بندی شده‌اند و میانگین، واریانس، و انحراف معیار افراد در هر یک از این مقیاس‌ها اندازه گرفته شده است. با توجه به نتایج حاصل مشخص شد که این مقیاس‌ها، در کتابداران با مشکلات روحی، نسبت به کتابداران سالم، بیشتر است.

انحراف معیار	واریانس	میانگین	تعداد	شاخص‌های آماری
				گروه‌ها
۱۱/۱۹	۱۲۵/۱۲	۴۱/۱۱	۲۱	کتابداران سالم
۱۰/۸۳	۱۱۷/۳۵	۳۳/۷۰	۱۹	کتابداران با مشکلات روحی

## جدول ۲

محاسبه شاخص‌های آماری میانگین، واریانس، و انحراف معیار نمره میزان رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده توسط کتابداران

جدول ۲ نشان می‌دهد که میانگین نمره میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابداران سالم بیشتر از کتابداران با مشکلات روحی می‌باشد. بدین معنی که عملکرد خدمت‌رسانی و مشاوره مرجع کتابداران سالم به مراتب بهتر از عملکرد مشابه کتابداران با مشکلات روحی است و کتابداران سالم خدمات بهتری را به مراجعان خود ارائه می‌دهند. این جدول، تنها به مقایسه عملکرد کتابداران سالم و کتابداران با مشکلات روحی بر اساس میزان رضایت مراجعان پرداخته است و مشخص گردیده است که این دو کتابدار با حالات روحی متفاوت، در کیفیت ارائه خدمات به مراجعان نیز با هم تفاوت دارند، اما این جدول نشان نمی‌دهد که این تفاوت در ارائه خدمات به مراجعان، ناشی از کدام حالت یا حالات روحی کتابدار است.

منابع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	نسبت F	سطح معناداری آلفا
رگرسیون	۴۶۵/۶۵۳	۱	۴۶۵/۶۵۳	۱۸/۱۶۸	۰/۰۱
باقیمانده	۱۰۰۸/۶۸۷	۳۹	۲۳/۸۶۴		
کل	۱۴۰۶/۴۴۸	۴۰			

## جدول ۳

نتایج تحلیل واریانس برای رگرسیون همزمان کیفیت ارائه خدمات توسط کتابداران بر حسب مقیاس‌های ام.ام.پی.آی.

بر اساس جدول ۳، نتایج تحلیل واریانس برای رگرسیون همزمان، میزان رضایت مراجعان از چگونگی کیفیت ارائه خدمات توسط کتابداران بر حسب مقیاس‌های ام.ام.پی.آی. معنی‌دار است. لذا وجود رابطه معنی‌دار بین مقیاس‌های ام.ام.پی.آی. و میزان رضایت مراجعان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابداران تأیید می‌شود. اما باید مشخص گردد که آیا همه مقیاس‌های

این آزمون با متغیر مورد نظر (میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابداران) دارای رابطه معنی دار هستند یا فقط در مورد برخی از این مقیاس‌ها رابطه وجود دارد.

شاخص‌های آماری	ضریب b	خطای معیار SE	B	t	سطح معناداری آلفا	ضریب همبستگی تفکیکی
مقدار ثابت	۷/۹۳۵	۱۰۱/۷۷۳		۷/۰۰	۰/۵۱۲	
خودبیمار انگاری (HS)	-۰/۱۴۲	۰/۰۶۹	۰/۲۶۸	۰/۸۶	۰/۱۳۳	۰/۰۶
افسردگی (D)	-۰/۳۴۵	۰/۰۵۲	-۰/۱۱	-۲/۱۱	-۰/۰۱۰	-۰/۲۱
هیستری (HY)	-۰/۳۰۵	۰/۱۳۶	۰/۰۷۸	۰/۸۱	۰/۲۲۲	۰/۰۵
پارانویا (Pa)	۱/۷۸۱	۰/۲۱۷	۰/۳۵۲	۰/۱۰	۰/۲۱۰	۰/۰۶
پسیکاستنی (Pt)	-۰/۶۳۴	۱/۱۲۶	-۱/۱۶	-۲/۸۵	۰/۰۱۳	-۰/۲۲
اسکیزوفرنیا (Sc)	۱/۰۰	۰/۲۰۴	۰/۳۶۱	۰/۶۱	۰/۵۳۴	۰/۰۹
هیپومانیا (ma)	۰/۶۷۷	۰/۶۱۴	۰/۷۱۹	۰/۵۲	۰/۵۵۲	۰/۱۲
رفتارهای ضد اجتماعی (Pd)	۰/۲۱۲	۰/۲۱۶	۰/۰۸۳	۰/۱۵	۰/۱۵۰	۰/۰۴

#### جدول ۴

ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون  
میزان رضایت مراجعان از کیفیت  
ارائه خدمات کتابداران  
بر حسب متغیرهای پیش‌بین

متغیر وابسته: میزان رضایت مراجعان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابداران

در جدول ۴ مشخص می‌گردد که کدام حالت روحی در کتابداران بیشترین تأثیر را در ارائه خدمات به مراجعان دارد. با توجه به نتایج حاصل در جدول ۴ ملاحظه می‌شود که نسبت‌های T در مورد ارتباط دو مقیاس افسردگی (D) و پسیکاستنی (Pt) با میزان رضایت مراجعان از کیفیت ارائه خدمات توسط کتابداران معنی دار می‌باشد که با توجه به محاسبه ضریب همبستگی تفکیکی، به منظور حذف اثر سایر متغیرها، ملاحظه می‌شود که ضریب همبستگی تفکیکی میزان رابطه متغیرهای افسردگی (D) و پسیکاستنی (Pt) با متغیر میزان رضایت مراجعان از کتابداران (-۰/۲۱) و (-۰/۲۲) معنی دار است و در مورد سایر مقیاس‌های ام.ام.پی.آی. با متغیر مذکور رابطه معنی داری ملاحظه نمی‌شود. همچنین، ملاحظه می‌شود ضرایب به دست آمده از نوع منفی و معکوس است؛ بدین معنی که با افزایش نمرات مقیاس‌های پسیکاستنی و افسردگی، متغیر دیگر (میزان رضایت مراجعان از کیفیت خدمات کتابداران) کاهش می‌یابد و بالعکس. متغیرهای اشاره شده در جدول ۴ همان مقیاس‌های ام.ام.پی.آی. هستند و هر یک مشخص کننده نوعی از حالت روحی افراد هستند که به اختصار به آنها پرداخته می‌شود:

**مقیاس HS یا هیپوکندریا:** به خصوصیتی اشاره دارد که حول و حوش خود بیمار انگاری فرد دور می‌زنند. افرادی که نمرات بالایی در این مقیاس می‌گیرند، توجه فزاینده‌ای به مشکلات جسمی خود دارند و اغلب احساس بیماری و ناراحتی می‌کنند، بدون اینکه واقعاً مشکل جسمی خاصی داشته باشند.

**مقیاس D یا افسردگی:** نمره فرد در این مقیاس میزان افسردگی فرد را نشان می‌دهد. در این بیماری بعضی عوامل زیست‌شناختی مثل بیماری‌های جسمی، اختلالات هورمونی، یا بعضی داروها می‌توانند نقش داشته باشند. عوامل اجتماعی و روانی و اختلالات ارثی نیز می‌توانند مؤثر باشند. گوشه‌گیری اجتماعی، احساس بی‌ارزش بودن و مورد نیاز نبودن، احساس ناامیدی، بی‌حالی و خستگی، و مشکل در تصمیم‌گیری و تمرکز از مهم‌ترین علائم این اختلال است.

**مقیاس HY یا هیستری:** تمایل به جلب توجه و واکنش‌های نمایش گونه را نشان می‌دهد.  
**مقیاس Pa یا پارانوئیا:** میزان اعتماد یا بی‌اعتمادی فرد را نسبت به دیگران می‌سنجد. افرادی که نمرات بالایی در این مقیاس دارند، افرادی هستند که اعتماد کلی به دیگران ندارند و افکار و رفتار آنها حاکی از سوظن شدید است.

**مقیاس PT یا پسیکاستنی:** به خستگی و ضعف روانی فرد اشاره دارد.

**مقیاس SC یا اسکیزوفرنی:** وجود علائم سایکوتیک را مورد بررسی قرار می‌دهد.  
در اسکیزوفرنی حاد، هذیان، توهم، و تداخل در فکر از خصوصیات بارز هستند. این نوع خصوصیت را علائم مثبت می‌نامند. بعضی از بیماران پس از مرحله حاد بهبود می‌یابند و برخی دیگر وارد مرحله مزمن بیماری می‌شوند. فقدان احساس و انگیزه و مردم‌گریزی از جمله خصوصیات اسکیزوفرنی مزمن است. این خصوصیات را اغلب علائم منفی می‌نامند. پس از تثبیت فرم مزمن بیماری معدودی از مبتلایان ممکن است به‌طور کامل بهبود می‌یابند.  
**مقیاس Ma یا مانیا:** علائم مورد سنجش در این مقیاس بر عکس افسردگی است. افرادی که نمرات بالاتری در این مقیاس کسب می‌کنند، شادتر و پرانرژی‌تر هستند که در برخی درجات بالا به‌عنوان یک اختلال شناخته می‌شود.

**مقیاس Pd یا سایکوپاتیک:** واکنش‌های ضد اجتماعی فرد را نشان می‌دهد.

انحراف معیار	واریانس	میانگین	تعداد	شاخص‌های آماری	گروه‌ها
۱۰/۱۷	۱۰۵/۱۱	۴۰/۱۲	۲۱	کتابداران سالم	
۱۰/۸۲	۱۳۷/۲۵	۳۲/۶۰	۱۹	کتابداران با مشکلات روحی	

## جدول ۵

محاسبه شاخص‌های آماری شامل میانگین، واریانس، و انحراف معیار نمره میزان رضایت مراجعان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابداران

فرضیه دوم این پژوهش این است که بین میزان رضایت مراجعان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابداران سالم و کتابداران دارای اختلال در یک یا چند مقیاس ام.ام.پی.آی. تفاوت وجود دارد. این فرضیه نیز تأیید شده است. جدول ۵ نشان می‌دهد که میزان رضایت مراجعان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابداران سالم نسبت به کتابداران با مشکلات روحی بیشتر است. یعنی هرچه کتابداران در شرایط روحی بهتر قرار داشته باشند و در محل کار خود بانشاط‌تر باشند، بهتر می‌توانند به ارائه خدمات بپردازند و نتایج مطلوب‌تری به دست خواهند آورد و بالطبع رضایت مراجعان از خدمات آنان بیشتر خواهد بود؛ به عبارت دیگر، کتابداران افسرده و مضطرب به‌خوبی کتابداران سالم نمی‌توانند به ارائه خدمات به مراجعان خود بپردازند و حالات روحی آنها (افسردگی و اضطراب) بر عملکرد آنها (که همان ارائه خدمات به مراجعان می‌باشد) تأثیر مستقیم دارد. جدول ۵ نشان می‌دهد که میانگین میزان رضایت مراجعان کتابخانه از کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابداران سالم بیش از کتابداران دارای اختلال است. بدین معنی که عملکرد کتابداران سالم در محیط کار خود به مراتب بهتر از عملکرد کتابداران دارای اختلال است.

بنابراین، هنگام استفاده کتابداران در کتابخانه‌ها باید عامل دیگری را، علاوه بر سایر عواملی که به‌طور معمول لحاظ می‌شود (تخصص، مهارت، سابقه کار مفید، و فعالیت‌های پژوهشی)، در نظر گرفت و آن بررسی میزان سلامت روحی و شادابی کتابداران است. البته، گاهی، کتابداران در ابتدای استخدام از این عامل برخوردار می‌باشند، اما پس از گذشت مدت زمانی دچار فرسودگی شغلی می‌شوند و میزان رضایت مراجعان از خدمات آنها کاسته می‌شود، در این زمینه مدیران کتابخانه‌ها در سالم نگه‌داشتن محیط کاری کتابداران نقش بسزایی می‌توانند ایفا کنند.

## نتیجه‌گیری

این پژوهش به بررسی رابطه بین حالات مختلف روحی کتابداران هنگام ارائه خدمات به مراجعان و میزان رضایت مراجعان از چگونگی کیفیت خدمات ارائه شده توسط این کتابداران پرداخته است. هدف از پرداختن به این موضوع این است که اغلب کتابداران بدون توجه به موقعیت‌های روحی خود اقدام به ارائه خدمات به مراجعان می‌کنند؛ لذا ضروری به‌نظر می‌رسید که پژوهشی در این زمینه صورت گیرد تا با مطالعه این پژوهش، کتابداران، به‌خصوص، کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی آگاهی یابند که حالات روحی آنها بر کیفیت خدماتی که ارائه می‌دهند تأثیرگذار است. از میان تمام حالات مختلف روحی (که آزمون ام.ام.پی.آی.، معتبرترین آزمون جهت بررسی این حالات در افراد است)، دو حالت افسردگی و

اضطراب تأثیر بسزایی بر کیفیت خدمات کتابداران و میزان رضایت مراجعان از آنان دارد؛ لذا با توجه به یافته‌های این پژوهش بهتر است کتابدارانی که بیشتر در ارتباط با مراجعان هستند، به حالات روحی خود توجه ویژه‌ای داشته باشند. در این میان، مدیران کتابخانه‌ها تأثیر زیادی می‌توانند در ایجاد و حفظ شادابی در کارمندان خود داشته باشند. مدیران با فراهم آوردن شرایط مناسب کاری از جمله ایجاد امنیت شغلی، پرداخت حقوق و مزایای مناسب، و ایجاد محیطی با کمترین اضطراب می‌توانند شرایط روحی مناسبی را برای کارمندان خود ایجاد نمایند که بالطبع این امر در بلندمدت باعث افزایش میزان رضایت مراجعان و نیز افزایش بهره‌وری کتابخانه خواهد شد.

### منابع

- آزاد، حسین (۱۳۸۴). *آسیب شناسی روانی*. تهران: بعثت.
- ارتجایی، سوسن (۱۳۷۲). «بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی ایران.
- باباپورمیان‌دوآب، غلام‌صفر (۱۳۷۶). «بررسی تأثیر اضطراب بر عملکرد کارکنان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم اداری و مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان.
- بابایی، محمود (۱۳۷۸). *نیازسنجی اطلاعات*. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۳۷۸.
- پاول، رونالد (۱۳۷۹). *روش‌های اساسی پژوهش برای کتابداران*. ترجمه نجلاحریری. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، مرکز انتشارات علمی.
- جهانیان، محمدعلی (۱۳۸۲). «میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی صنعت نفت تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه شیراز.
- حسن‌پور، ذبیح‌الله (۱۳۷۳). *بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان لرستان*. لرستان: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- حیدری، علیرضا (۱۳۷۸). «بررسی خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تمام وقت تحت پوشش وزارت فرهنگ و آموزش عالی و مقایسه فعالیت‌های خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی واجد و فاقد گروه کتابداری». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- خوشرو، احمد (۱۳۸۵). «بررسی میزان رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان». *فصلنامه کتاب*، ۱۷ (۳): ۲۹-۳۸.
- ساراسون، ایروین جی. (۱۳۸۲). *روان‌شناسی مرضی*. ترجمه بهمن نجاریان. تهران: رشد.
- شوق‌پور، داوود (۱۳۸۴). «بررسی میزان رضایتمندی مراجعه‌کنندگان به کتابخانه‌های عمومی وابسته به اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی آذربایجان شرقی». *نامه فرهنگ آذربایجان شرقی*، ۱: ۲۱۹-۲۳۴.
- فاضلی‌دهکردی، منصور (۱۳۷۳). «بررسی میزان پاسخ‌گویی کتابداران مرجع کتابخانه‌های چهار دانشگاه علوم پزشکی کشور به سؤالات مرجع آماده مراجعان تهران دانشگاه علوم پزشکی ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی ایران.

فیضی، علیرضا (۱۳۷۶). «تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت مدرس.

کاستلو، تیموتی (۱۳۷۳). *روان‌شناسی نابهنجاری*. ترجمه نصرت‌الله پورافکاری. تهران: آزاده.

گراث مازنات، گری (۱۳۸۴). *راهنمای سنجش روانی، برای روان‌شناسان بالینی، مشاوران و روان‌پزشکان*. ترجمه محمدرضا نیکخو، حسن پاشاشریفی. تهران: سخن.

گلکار، حسن (۱۳۷۵). «بررسی عوامل سازمانی و روانشناختی تمایل به ترک خدمت کارکنان مرد مؤسسات آموزش عمومی و عالی در شهر کرمان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم اداری و مدیریت، دانشگاه شیراز.

محمدبیگی، فاطمه (۱۳۸۶). «بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه عمومی امام خمینی (ره) شهر قزوین در تابستان». *نما*، ۷(۳).

مرادمند، علی (۱۳۸۶). «بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز». *فصلنامه کتاب*، ۱۷(۴): ۱۸۷-۲۰۴.

نصیری‌شبخانی، مهدی (۱۳۷۳). «بررسی رابطه عوامل روانی با گسترش شغلی گروهی از دانشجویان شاغل و غیرشاغل دانشگاه شیراز». پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی، دانشگاه شیراز.

ورع، نرجس (۱۳۷۵). «راهکارهای ارتقاء رضایت مراجعان کتابخانه‌ها». *نما*، ۶(۲).

ولمان، بنجامین بی. (۱۳۷۵). *اختلالات روان‌تنی*. تهران: رشد.

هاشمیان، کیانوش (۱۳۷۷). *روان‌شناسی نابهنجار و زندگی نوین*. تهران: دانشگاه الزهراء.

هاشمی کوچکسرای، سهیلا (۱۳۸۴). «بررسی مؤلفه‌های روان‌شناختی و عوامل اجتماعی - فرهنگی در فرآیند حل مسئله علوم اجتماعی در دانش‌آموزان دختر پایه سوم متوسطه و دوره پیش‌دانشگاهی شهر تهران». پایان‌نامه دکتری روان‌شناسی، دانشگاه تربیت معلم تهران.

هومند، فیروز (۱۳۷۳). «بررسی اضطراب امتحان و متغیرهای مربوط به آن در بین دانش‌آموزان سال سوم راهنمایی مدارس شهر شیراز». پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی، دانشگاه شیراز.

- Archer, R. P. (1992). *MMPI -A: Assessing adolescent psychopatholog*. Hillsade NJ: Erlbaum.
- Belline; Rizzi, I. (2001). "Iso 11620 stimedella. Target population indicator B.I.I.I. user satisfaction". *Bibliotec Oggi*, 19(1): 52-68.
- Bud, John (1978). "Measures of user satisfaction at two academic libraries: Prolegomena". *Library research*, 4(1): 71- 84.
- Burgs, William ; Woodroof, Jon (2003). "Satisfaction: Are users predisposed?". *Information and Management*, 40(4): 317-324.
- Hathaway, S. R.; McKinley, J.C. (1943). *Manual for the minnesota multiphasic personality inventory*. New York: Psychological Corporation.
- Katz, Bill. Ed ; Stein, Roth (1989). *On refrence... with some help friends*. New Yok: Howorth Press.
- Young, Betty (1998). " Circulation service-is it meeting the user's needs? ". *Journal of Academic librarianship*, 2(3): 120-128.