

## بررسی میزان علاقه‌مندی و استفاده دانشجویان از کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی مازندران (ساری)<sup>۱</sup>

حسن صیامیان<sup>۲</sup>

**چکیده:** کتابخانه‌ها به‌عنوان سازمان‌های خدماتی، با حفظ و اشاعه میراث فرهنگی قرون و اعصار نقش مهمی در رشد و تمدن بشری داشته‌اند. بدیهی است که میزان رضایت استفاده‌کنندگان به کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه بستگی دارد. از این‌رو اهمیت دادن به دیدگاه‌های استفاده‌کنندگان رکن مهم هر نظام اطلاع‌رسانی موفق است. به‌منظور تعیین میزان استفاده و علاقه‌مندی دانشجویان از کتابخانه‌های دانشکده‌ای تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان مازندران سؤالاتی به منظور انجام تحقیق حاضر در نظر گرفته شد. این بررسی به صورت مطالعه توصیفی - تحلیلی در سال ۱۳۷۶ از دانشجویان عضو کتابخانه‌های دانشکده‌ای تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان مازندران به‌عمل آمده و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۳۹ سؤال بوده است.

### مقدمه

اهمیت دادن به دیدگاه‌های استفاده‌کنندگان رکن مهم هر نظام اطلاع‌رسانی موفق است<sup>(۱)</sup>.

۱. این مقاله براساس طرح تحقیقاتی و کمک مالی معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان مازندران تدوین شده است.

۲. عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان مازندران. آقایان محمدرضا حق‌شناس و دکتر علی‌رضا خلیلیان، و خانم‌ها بهاره کاشی‌زاده و راحله نصیری‌گورابی همکاران این طرح پژوهشی بوده‌اند.

■ فصلنامه کتاب، زمستان ۷۸

کتابخانه‌ها به‌عنوان سازمان‌های خدماتی با حفظ و اشاعه میراث فرهنگی قرون و اعصار نقش مهمی در رشد و تمدن بشری داشته‌اند. به اعتقاد باتلر در عصر حاضر، کتابخانه‌ها بنا بر ضرورت‌های ملموس به‌وجود آمده و نقش اجتماعی حیاتی در پیشرفت تمدن کنونی داشته‌اند<sup>(۲)</sup>. کتابدار امروزی تنها در صورتی احساس رضایت می‌کند که استفاده‌کنندگان دائماً به خالی‌کردن قفسه‌ها برای استفاده از منابع ادامه دهند. کتابخانه‌ها یا مراکز اطلاع‌رسانی برای استفاده‌کننده به‌وجود آمده‌اند، به‌همین دلیل استفاده‌کنندگان مهمترین عامل هر نهاد اطلاع‌رسانی هستند. کتابخانه درصدد چگونگی تدارک خدمات بهتر و مؤثر اطلاع‌رسانی و خدمات‌رسانی به استفاده‌کننده است. برای استفاده بیشتر از کتابخانه ضروری است کارکنان آن افرادی شایسته و با کفایت باشند. به‌هر حال، استفاده‌کننده باید شخصیت برجسته و درخشان کتابدار را احساس کند<sup>(۳)</sup>. وسعت و میزان سودمندی کتابخانه‌های دانشکده‌ای تا حد زیادی به عوامل زیر بستگی دارد: مجموعه کتابخانه، خدماتی که کتابخانه ارائه می‌دهد، نوع برنامه تحصیلی، روش‌های تدریس که اعضای هیأت علمی دنبال می‌کنند، و تلقی آنها از نقش کتابخانه در فرایند تدریس و یادگیری. از کتابخانه دانشکده‌ای در این سطوح استفاده می‌شود: استفاده از کتب درسی، استفاده از مواد کمک درسی، استفاده برای مطالعه مستقل، و استفاده برای تحقیق، بسته به نظام آموزشی رایج در دانشکده و اینکه استاد و دانشجو در فرایند تدریس و آموزش چه مقدار به کتابخانه و منابع آن متکی باشند، میزان استفاده از کتابخانه تعیین خواهد شد<sup>(۳)</sup>.

بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان و استفاده‌کنندگان از کتابخانه و خدمات ارائه شده می‌تواند معیار مناسبی برای ارزیابی نظام باشد و در نهایت به تغییر روش‌های موجود، به کارگیری روش‌های جدیدتر اطلاع‌رسانی و بهره‌گیری هر چه بیشتر مراجعه‌کنندگان منجر شود. بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه از سال ۱۹۴۰ آغاز شده و اولین بار کتابداران مراجعه‌کننده و نیازهایش را مورد توجه قرار دادند<sup>(۳)</sup>. بدیهی است که میزان رضایت استفاده‌کنندگان به کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه بستگی دارد<sup>(۲)</sup>.

هدف از انجام این پژوهش آن است که مسائل حاکم بر کتابخانه به دور از قضاوت‌های ذهنی بررسی شود. همچنین میزان علاقه‌مندی و استفاده دانشجویان از کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی مازندران مورد بررسی قرار گرفته، تا با نتایج به‌دست آمده کتابداران و مسؤولان بتوانند خواسته‌های مراجعان خود را بشناسند و براساس نیاز آنها به گسترش منابع، خدمات، و کتابخانه اهتمام ورزند.

## روش و جامعه پژوهش

این بررسی به صورت مطالعه توصیفی - تحلیلی در سال ۱۳۷۶ از ۳۵۶ نفر از دانشجویان عضو کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان مازندران در شهر ساری به عمل آمده و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۱۳ سؤال باز و ۲۶ سؤال بسته به شرح ذیل است: در قسمت الف پرسشنامه اطلاعات هویتی اعضای مورد آزمون، و در قسمت ب اطلاعاتی مربوط به میزان استفاده، علاقه‌مندی، و غیره بوده است.

به منظور استخراج داده‌ها و به کارگیری آنها بلافاصله پس از توزیع پرسشنامه‌ها، اطلاعات هر پرسشنامه دریافتی کدگذاری شده و در برنامه ویراستاری Pe2 وارد شد و از نرم‌افزار آماری Spss جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد.

## تجزیه و تحلیل یافته‌ها

جوانترین گروه سنی عضو کتابخانه، ۲۰۱ نفر (۵۶/۵ درصد) بین گروه سنی ۱۸-۲۲ سال قرار داشتند. تعداد پاسخ‌دهندگان زن بیشتر از پاسخ‌دهندگان مرد است. از اعضای کتابخانه تحت پوشش، ۱۰۰ نفر در رشته پزشکی و ۵۵ نفر در رشته پرستاری تحصیل می‌کنند. از نقطه نظر مقطع تحصیلی، ۱۲۷ نفر در مقطع کاردانی، ۱۱۴ نفر در مقطع دکترای حرفه‌ای و ۱۱ نفر در مقطع کارشناسی تحصیل می‌کنند. ۵۴ نفر از اعضا میزان اوقات فراغت را ۵ ساعت در روز اعلام کردند. ۲ نفر میزان اوقات فراغت را ۱۶ و ۱۸ ساعت ذکر کردند. ۲۹۵ نفر (۸۲/۹ درصد) اعضا ۲۵-۵۰ درصد اوقات خود را به مطالعه اختصاص می‌دهند. ۲۸۱ نفر (۸۷/۹ درصد) اعضا ۲۵-۵۰ درصد از کتاب‌های کتابخانه استفاده می‌کنند و ۲۶۶ نفر (۷۴/۷ درصد) اعضا ۲۵-۵۰ درصد آنها از سالن مطالعه استفاده می‌کنند (جدول ۱).

جدول ۱. وضعیت اختصاص اوقات فراغت اعضا به مطالعه، مطالعه کتاب‌های کتابخانه، و استفاده از

سالن مطالعه کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران در سال ۱۳۷۶

وضعیت	۲۵ درصد		۵۰ درصد		۷۵ درصد		۱۰۰ درصد		بدون جواب		جمع
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
اختصاص اوقات فراغت اعضا به مطالعه	۱۴۳	۴۰،۲	۱۵۲	۴۲،۷	۵	۱،۱	۱۱،۸	۳،۳	۱۴	۳،۹	۳۵۶
مطالعه کتاب‌های کتابخانه توسط اعضا	۱۸۸	۵۲،۸	۹۳	۲۶،۹۳	۴۵	۱۲،۶	۹	۲،۵	۲۱	۵،۹	۳۵۶
استفاده از سالن مطالعه کتابخانه	۲۱۳	۵۹،۸	۵۳	۱۴،۹	۲۳	۶،۵	۱۳	۳،۷	۵۴	۱۵،۲	۳۵۶

۳۵۲ نفر از وضعیت ساعات کار کتابخانه گزینه راضی و کاملاً راضی را انتخاب کردند. براساس ساعات کار کتابخانه، ۱۸۷ نفر (۵۲/۵ درصد) کتاب‌های مورد نظر را در ساعات کار کتابخانه در دسترس دارند. ۴۴/۱ درصد استفاده‌کنندگان دلیل استفاده از کتابخانه را "وجود منابع و مجلات مورد نیاز"، "در دسترس بودن کتابخانه"، "استفاده از سالن مطالعه"، و همچنین "محیط آرام" آن ذکر کرده‌اند. در زمینه مشکلات اطلاعاتی اعضا، ۷۴ نفر (۲۰/۸ درصد) کمبود وقت و ۵۳ نفر (۱۷/۷ درصد) نبود منابع کافی در کتابخانه اعلام کرده‌اند. ۲۴۶ نفر (۶۹/۱ درصد) اعضا برای یافتن کتاب‌های مورد نظر به‌طور مستقیم به موضوع مورد علاقه در قفسه مربوط مراجعه می‌کنند. در مورد بهبود مجموعه که به صورت سؤال باز مطرح شده بود، بیش از نیمی از اعضا به شرکت دادن آنها در انتخاب کتاب و منابع کتابخانه، تهیه کتاب‌ها با ویرایش‌های جدید در نسخه‌های بیشتر، استقرار دستگاه زیراکس در کتابخانه، امانت‌دادن کتاب‌های بیشتر در هنگام نیاز و غیره اشاره کردند. بیش از ۵۶ درصد اعضا جدیدترین نشریه رشته خود را مطالعه نمی‌کنند و فقط ۲۳/۳ درصد اعضا نشریه تخصصی رشته مربوطه را استفاده می‌کنند. میزان استفاده از منابع ایندکس مدیکوس<sup>۱</sup>، مدلاین<sup>۲</sup>، و سی‌ناهل<sup>۳</sup> به شرح زیر است. ۲۶۵ نفر (۷۴/۴ درصد) ایندکس مدیکوس را هرگز استفاده نمی‌کنند. ۵ نفر به‌ندرت، ۱۱ نفر گاهی، و ۴ نفر غالباً از ایندکس مدیکوس استفاده می‌کنند. ۱۹۵ نفر مدلاین را هرگز استفاده نمی‌کنند، ۳۵ نفر به‌ندرت، ۲۶ نفر گاهی، و ۹ نفر غالباً از آن استفاده می‌کنند (جدول ۲).

جدول ۲. وضعیت استفاده دانشجویان عضو کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی مازندران از منابع ایندکس مدیکوس، مدلاین، سی‌ناهل، اکسپرئا مدیکا در سال ۱۳۷۶

منابع	غالباً	گاهی	به‌ندرت	هرگز	بدون پاسخ	جمع کل
ایندکس مدیکوس INDEX MEDICUS	۴	۱۱	۵	۲۶۵	۷۱	۳۵۶
مدلاین Medline	۹	۴۶	۳۵	۱۹۵	۷۱	۳۵۶
سی‌ناهل CINAHL	—	—	—	۲۸۵	۷۱	۳۵۶
اکسپرئا مدیکا EXCERPTA MEDICA	—	—	—	۲۸۵	۷۱	۳۵۶

موضوع‌های مورد مطالعه اعضا به ترتیب اولویت عبارت بودند از: ادبیات و هنر در اولویت اول و دوم، و موضوعات مذهبی و فلسفی، تاریخی و سیاسی در اولویت سوم. بیش از نیمی از اعضا برای شرکت در کلاس روش استفاده از کتابخانه اعلام آمادگی کرده‌اند.

## نتیجه‌گیری

با توجه به نقش کتابخانه در اطلاع‌رسانی، نتایج پژوهش نشان می‌دهد که روزآمد بودن مجموعه کتابخانه موجب گرایش بیشتر دانشجویان به استفاده از آن می‌شود. با وجود ( $P < 0/01$ ) ارتباط معنی‌داری میان روزآمد بودن مجموعه با توجه به اهمیت اطلاع‌رسانی پزشکی، و گرایش بیشتر دانشجویان به کتابخانه و استفاده از آن وجود دارد. میان میزان اوقات فراغت دانشجویان و استفاده آنها از کتابخانه با ( $P < 0/05$ ) ارتباط مستقیم وجود دارد. علاوه بر این، با توجه به نتایج به دست آمده، در چگونگی اطلاع‌یابی دانشجویان عضو کتابخانه، عدم استفاده بهینه از نشریات و منابع موجود، استفاده بسیار ضعیف از منابع ایندکس مدیکوس، مدلاین و دیگر پایگاه‌های اطلاعاتی، علاقه‌مندی بیش از ۵۵ درصد دانشجویان به شرکت در کلاس "روش استفاده از کتابخانه" ضروری و حیاتی به نظر می‌رسد. با توجه به اظهار بی‌اطلاعی بیش از نیمی از مراجعان (۶۱،۴ درصد) از خدمات مدلاین، بخشی از این عدم استقلال را می‌توان به نظام آموزشی مربوط دانست. دخالت دادن دانشجویان در امر انتخاب کتاب و شرکت نماینده آنها در کمیته انتخاب کتاب دانشکده امری حیاتی است. برای استفاده بهینه از کتابخانه دانشکده‌ای، آموزش نحوه استفاده از کتابخانه و بانک‌های اطلاعاتی به استفاده‌کنندگان حائز اهمیت است. همچنین در این تحقیق برای تأمین منابع، نشریه مدلاین نیز لازم است تا ضمن غنی‌سازی منابع، انگیزه کافی جهت بهره‌گیری از امکانات موجود در مراجعه‌کنندگان نیز ایجاد شود<sup>(۱)</sup>.

در سال ۱۹۷۷ نتایج تحقیق در دانشگاه تنسی نشان داد ۴۵ درصد اعلام موفقیت مراجعه‌کنندگان در دستیابی به مواد مورد نیازشان با خدمات کتابخانه و نحوه ارائه آن مرتبط است. در مطالعه دیگری مشخص شد که تعداد مراجعه‌کنندگان از ۴۸۱۶۱ نفر در سال ۱۹۸۹ به ۲۵۷۰۷ نفر در سال ۱۹۹۱ کاهش یافته است. بنابراین بررسی مراجعه‌کنندگان از اتلاف وقت جهت ایستادن در صف تحویل امانت کتاب، فقدان خدمات امانت در منزل، و کیفیت منابع مخزن ناراضی بودند. نتایج به دست آمده منجر به اقداماتی از قبیل ارائه خدمات تلفنی، امانت در منزل، خودکار کردن خدمات کتابخانه، تدارک خدمات کپی‌برداری، و بهبود کیفیت مخزن شد. توییت معتقد است مراجعه‌کننده ناراضی کسی است که کمتر از آنچه انتظار داشته دریافت کرده و "مراجعه‌کننده" راضی دقیقاً همان چیزی را که انتظار داشته و جواب بیش از حد انتظارش دریافت کرده است<sup>(۱)</sup>.

بنی‌اقبال در بررسی خود که از وضعیت دانشجویان دانشگاه‌های تهران و علوم پزشکی تهران به عمل آورده به این نتیجه رسیده است که بسیاری از دانشجویان در طول دوران تحصیلی خود به کتابخانه پا نگذاشته‌اند.

در پرسش از چگونگی کسب توانایی جست‌وجو در برگه‌دان، ۴۸ درصد تلاش شخصی و

۳۰ درصد یاری کتابدار را عامل این توفیق می‌دانند، و فقط ۱۰ درصد این مهارت را از طریق آموزش کسب کرده‌اند. ۲۲ درصد از دانشجویان اظهار کرده‌اند توانایی استفاده از منابع مرجع و دیگر منابع کتابخانه را ندارند<sup>(۴)</sup>. بنی‌اقبال در بررسی خود تحت عنوان "بررسی وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه تهران" به این نتیجه رسید که تعداد مراجعه‌کنندگان به این کتابخانه‌ها با حجم مجموعه آنها ارتباط مستقیمی ندارد<sup>(۵)</sup>.

### پیشنهادها

۱. برگزاری کلاس "روش استفاده از کتابخانه و منابع اطلاعاتی" برای تمامی مقاطع تحصیلی؛
۲. برگزاری کلاس‌های عملی و کارگاهی کوتاه مدت در مورد کتابخانه و اطلاع‌رسانی برای دانشجویان نو ورود؛
۳. تهیه منابع اطلاعاتی و درسی دانشجویان براساس نظرخواهی و شرکت دادن آنها در امر انتخاب کتاب (نمایندگی از هر دوره تحصیلی در کمیته انتخاب کتاب)؛
۴. تهیه منابع مورد نیاز و ضروری در نسخه‌های بیشتر با ویرایش‌های جدید؛
۵. سپردن کتابخانه به افراد متخصص و اهل فن به منظور استفاده بهینه از امکانات و منابع؛
۶. گسترش کتابخانه‌ها از لحاظ فضا و امکانات و تسهیلات، به‌ویژه رایانه‌های با ظرفیت بالا و استقرار دستگاه زیراکس در کتابخانه و برقراری ارتباط با شبکه‌های عملی به‌ویژه اینترنت؛
۷. نظرسنجی دقیق و مداوم از اعضا در مورد منابع مورد نیاز، و کیفیت خدمات کتابخانه و استفاده از پیشنهادها آن‌ها؛
۸. بررسی تعداد دفعات استفاده از کتاب‌ها و مجلات و ارزیابی آنها؛
۹. احداث کتابخانه مرکزی.

### مآخذ

۱. یزدانفر، سیمین. "بررسی رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی قزوین. مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین. سال اول، ۱۳۷۶، ش. ۴، ص ۶۴-۶۵.
۲. ساها، کارنا. "بررسی رفتار استفاده‌کنندگان". ترجمه همایون حمیاری، پیام کتابخانه، ۱۳۷۳، شماره اول و دوم، ص ۱۰۵-۱۱۳.
۳. مختاری معمار، حسین. "درآمدی بر کتابداری". شیراز: نشر قو، ۱۳۷۵، ص. ۱۸، ۱۸۶.
۴. بنی‌اقبال، ناهید. "نقش آموزشی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها". فصلنامه پیام کتابخانه، سال دوم، شماره چهارم، ۱۳۷۱، ص ۵۰-۵۶.
۵. بنی‌اقبال، ناهید. "بررسی وضعیت کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه تهران". فصلنامه پیام کتابخانه، سال چهارم، شماره اول و دوم، بهار و تابستان ۱۳۷۳، ص. ۸۱.