

# بررسی نگرش دانشجویان تربیت بدنی دانشگاه‌های تهران، تربیت معلم و شهید بهشتی درباره‌ی خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های آن دانشگاه‌ها

مجید شیرزاد

کارشناس ارشد رشته علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی  
Mshml362@yahoo.com

فرشته سپهر

استادیار گروه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال  
Fereshteh.sepehr@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۸۷/۱۰/۳؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۸۷/۱۲/۱۸

## چکیده

هدف این پژوهش بررسی میزان رضایت‌مندی دانشجویان دانشکده‌ی تربیت بدنی دانشگاه‌های تهران، تربیت معلم و شهید بهشتی از خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های شان می‌باشد که به صورت نظرخواهی از دانشجویان و با روش پیمایشی انجام گرفت. جامعه‌ی مورد مطالعه در این پژوهش ۸۰۰ نفر از دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد عضو کتابخانه‌ی دانشکده‌های تربیت بدنی بوده‌اند که تعداد ۲۰۵ پرسشنامه معادل ۲۵ درصد بین آنان توزیع شد. در پژوهش حاضر جنبه‌های مختلف کتابخانه از دیدگاه دانشجویان از جمله مجموعه‌سازی، خدمات مرجع، تجهیزات و امکانات رفاهی، قوانین و مقررات کتابخانه و خدمات رایانه‌ای و اطلاع‌رسانی بررسی شد. با توجه به پرسش‌های اساسی، نتایج پژوهش نشان می‌دهد که دانشجویان عضو کتابخانه‌ی دانشکده‌های تربیت بدنی از تجهیزات و امکانات موجود، قوانین و مقررات کتابخانه و نحوه‌ی برخورد کتابداران رضایت دارند، اما از خدمات مرجع، خدمات رایانه‌ای و اطلاع‌رسانی و خدمات عمومی راضی نیستند.

**کلیدواژه‌ها:** دانشکده‌ی تربیت بدنی، کتابخانه، خدمات اطلاع‌رسانی، رضایت‌مندی، دانشجویان

کارشناسی، دانشجویان کارشناسی ارشد.



## مقدمه

کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان بخشی از نظام آموزش عالی محسوب شده و نقش حیاتی و مهمی در گردآوری و انتقال اطلاعات علمی و پیشبرد اهداف آموزشی ایفا می‌کنند. این کتابخانه‌ها می‌توانند کانون اصلی تأمین منابع اطلاعاتی مورد نیاز دانشجویان، و پژوهش‌گران باشند، به شرط آنکه به‌طور مرتب کم و کیف خدمات ارائه شده را مورد ارزیابی قرار داده و نقاط قوت و ضعف آن‌ها را مشخص کنند. با توجه به هدف اصلی کتابخانه، یعنی پاسخگویی به نیاز مراجعان، یکی از روش‌های ارزیابی خدمات کتابخانه، بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه و نظرخواهی از آنان در خصوص بهبود خدمات است. با انجام این بررسی‌ها می‌توان خدماتی که رضایت بالایی کسب کرده‌اند، تقویت و خدماتی که از آنها احساس نارضایتی شده است، بهبود بخشید و با این کار امکان ارتقای خدمات کتابخانه را فراهم آورد. بنابراین در این پژوهش سعی شده که با بررسی نگرش دانشجویان کتابخانه‌های دانشکده‌ی تربیتی بدنی دانشگاه‌های تهران، تربیت معلم و شهید بهشتی، به میزان رضایت آنها از نوع خدمات این کتابخانه‌ها و همچنین نقاط ضعف و قوت خدمات ارائه شده پی‌بریم.

## بیان مسئله

با توجه به این که اصل رضایت استفاده‌کنندگان، اصلی است همگانی و مقبولیت جهانی دارد، لذا خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌ی دانشکده‌های تربیت‌بدنی نیز در نهایت می‌تواند برحسب میزان رضایت استفاده‌کنندگان ارزیابی شود و این میزان رضایت به کیفیت خدمات توسط کتابخانه بستگی دارد.

به‌طور کلی برای استفاده از هر نظام اطلاعاتی، باید شیوه‌ای طراحی شود که اطلاعات صحیح را برای شخص مناسب در زمان مناسب و با هزینه قابل قبول فراهم آورد (یونسکو، ۱۳۶۵). تأمین رضایت استفاده‌کنندگان از وظایف عمده‌ی کتابخانه است (خوشرو، ۱۳۸۳). برای سنجش این رضایت ناگزیر از بررسی جنبه‌های مختلف عملکردهای کتابخانه‌ای هستیم تا اینکه بدانیم استفاده‌کنندگان از هر یک از آن جنبه‌ها به چه میزان احساس رضایت دارند.

به‌منظور بررسی میزان نایل آمدن به این هدف، چاره‌ای جز ارزیابی نداریم و این معیار باید از نظر استفاده‌کننده، سنجیده شود. از آن‌جا که کتابخانه‌ی دانشکده‌های تربیت‌بدنی با تعداد

بررسی نگرش دانشجویان تربیت‌بدنی دانشگاه‌های تهران، ...

زیادی مراجعه‌کننده از دانشجویان رشته‌های مختلف تربیت‌بدنی روبه‌رو است، لذا یکی از راه‌های سنجش کیفیت این کتابخانه‌ها، بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از این خدمات است. طبیعی است چنانچه میزان این رضایت کم باشد، باید به علت یا علل آن پی برد و در رفع آن کوشید. لذا در پژوهش حاضر تلاش شده با استفاده از نظرات دانشجویان تربیت‌بدنی، میزان رضایت آنان از خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بررسی شود تا کارآیی آنها برای برنامه‌ریزان و مدیران کتابخانه‌های مذکور آشکار شود.

### پرسش‌های اساسی

محور اصلی پژوهش حاضر، پرسش‌هایی است که تلاش شده در این پژوهش به آنها پاسخ داده شود. این پرسش‌ها عبارتند از:

- ۱- میزان رضایت دانشجویان از وضعیت فضا، تجهیزات، امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه‌های دانشکده‌ی تربیت‌بدنی دانشگاه‌های تهران، تربیت معلم و شهید بهشتی چقدر است؟
- ۲- میزان رضایت دانشجویان از خدمات عمومی این کتابخانه‌ها تا چه اندازه است؟
- ۳- آیا دانشجویان روش استفاده از کتابخانه را آموزش می‌بینند؟
- ۴- نحوه‌ی اطلاع‌رسانی و ارائه‌ی خدمات رایانه‌ای کتابخانه به دانشجویان چگونه است؟
- ۵- دانشجویان تا چه حد از قوانین و مقررات این کتابخانه‌ها رضایت دارند؟
- ۶- میزان رضایت دانشجویان از غنی بودن مجموعه چقدر است؟
- ۷- میزان رضایت دانشجویان از روزآمد بودن مجموعه چقدر است؟
- ۸- میزان رضایت دانشجویان از سفارشات‌ی که به کتابخانه داده‌اند تا چه حد است؟
- ۹- میزان رضایت دانشجویان از دسترسی به اطلاعات از طریق فهرست برگه‌ها تا چه حد است؟
- ۱۰- میزان رضایت دانشجویان از کتاب‌ها و منابع بخش مرجع چقدر است؟
- ۱۱- نحوه‌ی برخورد کتابداران در ارائه‌ی خدمات کتابخانه به دانشجویان چگونه است؟

### هدف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش، بررسی میزان رضایت دانشجویان مراجعه‌کننده به کتابخانه‌های دانشکده‌ی تربیت‌بدنی دانشگاه‌های تهران، تربیت معلم و شهید بهشتی از خدمات ارائه شده



است تا بتوان حتی الامکان نقاط ضعف و قوت کتابخانه‌ها را تعیین کرد. قطعاً هرگونه برنامه‌ریزی برای کتابخانه‌ها در وهله‌ی اول نیازمند آگاهی از وضعیت جاری می‌باشد و بدون در اختیار داشتن تصویری روشن، اتخاذ سیاست‌ها و روش‌های مناسب ممکن نیست. به عبارتی دیگر تجزیه و تحلیل دیدگاه‌ها و تقاضاهای استفاده‌کنندگان، زمینه‌ای را برای مدیریت شایسته بنا می‌نهد. کتابخانه‌ی دانشکده‌های تربیت‌بدنی، یکی از محل‌هایی است که دانشجویان رشته‌های مختلف تربیت‌بدنی دانشگاه برای تهیه‌ی منابع اطلاعاتی مورد نیاز در زمینه‌های مختلف به آنها مراجعه می‌کنند. مدیران کتابخانه‌ها و کتابداران باید برای ارائه‌ی اطلاعات و اشاعه‌ی آن تسهیلات لازم را فراهم آورند؛ لذا با استفاده از یافته‌های این پژوهش می‌توان به مدیریت کتابخانه‌های تربیت‌بدنی در برنامه‌ریزی برای بهبود وضعیت کتابخانه‌ها کمک کرد.

### روش پژوهش، جامعه‌ی آماری و شیوه‌ی گردآوری داده‌ها

جامعه‌ی آماری در پژوهش حاضر، دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد عضو کتابخانه‌ی دانشکده‌ی تربیت‌بدنی دانشگاه‌های تهران، تربیت معلم و شهید بهشتی هستند. در این پژوهش از روش پیمایشی استفاده گردید و برای انجام آن، پرسشنامه‌ای برای دانشجویان عضو کتابخانه تهیه شد. با توجه به تعداد زیاد جامعه‌ی آماری، نمونه‌گیری بین ۲۰ نفر از دانشجویان عضو کتابخانه‌ی دانشکده‌ی تربیت‌بدنی دانشگاه تهران انجام شد و با توجه به نتایج آن اقدام به تهیه‌ی پرسشنامه‌ی نهایی گردید. تعداد ۲۰۵ پرسشنامه شامل ۲۵ درصد اعضا به صورت تصادفی و با توجه به تعداد اعضای کتابخانه‌های دانشکده‌های تربیت‌بدنی بین دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد عضو کتابخانه‌ی توزیع شد و در پایان ۱۹۲ پرسشنامه تکمیل و تحویل داده شد. تحلیل نتایج با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام گرفت و با استفاده از آمار استنباطی و آزمون t تک متغیره (در سطح آلفای ۰/۰۵ درصد) به مقایسه‌ی میانگین نتایج حاصل از پاسخ افراد حجم نمونه به پرسش‌ها و میانگین نظری پرسشنامه پرداخته شد، تا بر مبنای آن بررسی نهایی صورت گیرد.

### پیشینه‌ی پژوهش

کاشانی زاده (۱۳۸۰) پژوهشی با عنوان «بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات



بررسی نگرش دانشجویان تربیت‌بدنی دانشگاه‌های تهران، ...

کتابخانه‌های دانشگاه آزاد خوزستان» انجام داده است. در پژوهش مورد نظر از روش پیمایشی و از ابزار پرسشنامه استفاده شده است که میان جامعه بر مبنای نمونه‌گیری تصادفی منظم توزیع شد. یافته‌های پژوهش نشان داد رضایت‌مندی مراجعان از رفتار کتابداران، برگه‌دان‌ها، وضعیت سالن مطالعه و نظم کتاب‌ها در قفسه در حد متوسطی است.

اباذری (۱۳۸۴) پژوهشی با عنوان «چگونگی بهره‌گیری و میزان رضایت‌مندی دانشجویان از کتابخانه‌ی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم» انجام داده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که بیش‌ترین مراجعان به کتابخانه را زنان، دانشجویان مجرد، دانشجویان در مقطع کارشناسی گروه علوم انسانی، افراد در گروه سنی ۱۸ تا ۲۲ سال و غیر شاغل تشکیل می‌دهند. همچنین بیش‌ترین میزان رضایت در چهار بعد (مجموعه، خدمات عمومی، کتابدار و تجهیزات)، رضایت دانشجویان مرد از کتابداران بوده، و کم‌ترین میزان رضایت از امکانات فیزیکی و رفاهی و تجهیزات است.

خلیلی (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان «نگرش دانشجویان دانشگاه ارومیه نسبت به کتابداران کتابخانه‌ی دانشگاهی علاوه بر بررسی نگرش دانشجویان و میزان شناخت توانایی‌های آنان، اهداف فرعی زیر را هم دنبال کرد:

۱- شناخت انتظارات دانشجویان از کتابداران دانشگاهی؛

۲- شناسایی میزان شناخت دانشجویان از وظایف و تحصیلات کتابداران دانشگاهی؛

۳- شناسایی میزان شناخت دانشجویان از مهارت‌ها، دانش و تخصص حرفه‌ای کتابداران. نتایج به‌دست آمده از این پژوهش، نشان می‌دهد که دانشجویان انتظار دارند کتابداران در انجام تحقیقات به آنان کمک نمایند، سطح معلومات دانشجویان را در نظر بگیرند، شیوه‌ی انجام کار را به دانشجویان بیاموزند و خدمات خود را در صورت نیاز به نفع مراجعین تغییر دهند.

ریسی و ابراهیمی (۱۳۸۶) پژوهشی با عنوان «میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده» انجام دادند که یافته‌های پژوهش نشان داد، منابع موجود در کتابخانه‌ی مرکزی پاسخ‌گوی نیازهای اطلاعاتی مراجعان نیست و به‌روز نبودن این منابع بیش از تعداد آنها موجب نارضایتی افراد مورد پژوهش می‌باشد. ضمناً از منابع موجود نیز به دلیل ناتوانی برخی از اعضای هیئت





بررسی نگرش دانشجویان تربیت‌بدنی دانشگاه‌های تهران، ...

دانشگاه اوبافمی نیجریه نسبت به کتابداران مرجع» پرداخت. نتایج نشان داد که ۵۱/۵ درصد از دانشجویان در کتابخانه برای یافتن اطلاعات با کتابداران مشورت می‌کردند، در حالی که ۳/۶ درصد آنها از این موضوع که می‌توانند با یکی از کارکنان کتابخانه مشورت نمایند، آگاه نبودند. ۹ درصد از دانشجویان، کتابداران را تحصیل کرده و ۴۵/۲ درصد از پاسخ‌گویان هیچ نظری در ارزیابی کتابداران مرجع نداشتند. ۸۰ درصد از دانشجویانی که طرز برخورد کتابداران را صمیمانه احساس می‌کردند، از مشورت کردن با آنها راضی بودند. ۳۳/۳ درصد از دانشجویان، رفتار کتابدار را خصمانه تلقی کرده بودند و از طرز برخورد کتابداران احساس نارضایتی می‌کردند. وی در نهایت به این نتیجه رسید که اگر کتابداران برخورد غیرصمیمی، خصمانه یا نسبتاً خنثی داشته باشند، کاربران تمایلی به مشورت با آنها نخواهند داشت.

### یافته‌های پژوهش

با بهره‌گیری از آمار توصیفی و استنباطی، یافته‌های پژوهش مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت و سعی شده تحلیلی از نتایج به‌دست آمده به کمک جدول توزیع فراوانی ارائه شود. در این قسمت تعدادی از جداول و پرسش‌های مهم تحقیق بیان می‌گردد.

جدول ۱. توزیع فراوانی کافی بودن فضای مطالعاتی به نسبت مراجعان در کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد مطالعه

	تربیت معلم	تهران	شهید بهشتی	جمع
کاملاً مخالف	تعداد ۱۴	۱	۲	۱۷
	درصد ۱۸، ۲	۱، ۱	۸، ۳	۸، ۹
مخالف	تعداد ۳۰	۱۸	۳	۵۱
	درصد ۳۹، ۰	۱۹، ۸	۱۲، ۵	۲۶، ۶
بدون نظر	تعداد ۲۴	۳۲	۱۰	۶۶
	درصد ۳۱، ۲	۳۵، ۲	۴۱، ۷	۳۴، ۴
موافق	تعداد ۷	۳۴	۹	۵۰
	درصد ۹، ۱	۳۷، ۴	۳۷، ۵	۲۶، ۰
کاملاً موافق	تعداد ۲	۶	۰	۸
	درصد ۲، ۶	۶، ۶	۰، ۰	۴، ۲
جمع	تعداد ۷۷	۹۱	۲۴	۱۹۲
	درصد ۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰



چنانچه در جدول ۱ ملاحظه می‌شود، ۴/۲ درصد افراد حجم نمونه در مورد «تناسب فضای مطالعاتی با تعداد مراجعان» کاملاً موافق هستند. در زمینه‌ی فوق ۲۶ درصد موافق، ۳۴/۴ درصد بدون نظر، ۲۶/۶ درصد مخالف و ۸/۹ درصد کاملاً مخالف هستند و این نسبت در دانشگاه تربیت معلم بیش‌تر مشاهده می‌شود، زیرا کتابخانه و سالن مطالعه در یک فضای محدود و کوچک (حدود ۴۰ متر) قرار گرفته است.

جدول ۲. توزیع فراوانی وضعیت روزآمد بودن کتابها در کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد مطالعه

روز آمد بودن کتابها	تربیت معلم	تهران	شهید بهشتی	جمع
تعداد	۸	۵	۲	۱۵
درصد	۱۰, ۴	۵, ۵	۸, ۳	۷, ۸
تعداد	۲۲	۲۴	۹	۵۵
درصد	۲۸, ۶	۲۶, ۴	۳۷, ۵	۲۸, ۶
تعداد	۲۷	۴۷	۹	۸۳
درصد	۳۵, ۱	۵۱, ۶	۳۷, ۵	۴۳, ۲
تعداد	۱۵	۱۴	۴	۳۳
درصد	۱۹, ۵	۱۵, ۴	۱۶, ۷	۱۷, ۲
تعداد	۴	۰	۰	۴
درصد	۵, ۲	۰, ۰	۰, ۰	۲, ۱
تعداد	۱	۱	۰	۲
درصد	۱, ۳	۱, ۱	۰, ۰	۱, ۰
تعداد	۷۷	۹۱	۲۴	۱۹۲
درصد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

چنانچه در جدول ۲ ملاحظه می‌شود، ۲/۱ درصد از افراد حجم نمونه با «روزآمد بودن کتاب‌های کتابخانه دانشگاه» کاملاً موافق بوده‌اند. در این مورد ۱۷/۲ درصد موافق، ۴۳/۲ درصد بدون نظر، ۲۸/۶ درصد مخالف و ۷/۸ درصد کاملاً مخالف هستند و با توجه به کمبود فضا در دانشگاه تربیت معلم نسبت افراد مخالف در این دانشگاه بیش‌تر می‌باشد، یعنی خرید کتاب‌های جدید و روزآمد در این دانشگاه کمتر صورت می‌گیرد.

بررسی نگرش دانشجویان تربیت بدنی دانشگاه‌های تهران، ...

جدول ۳. توزیع فراوانی توان کتابخانه در ارتقاء سطح علمی رشته‌ی تحصیلی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد مطالعه

توان کتابخانه در ارتقا سطح علمی	تربیت معلم	تهران	شهید بهشتی	جمع
کاملاً مخالف	تعداد	۳	۱	۱۱
	درصد	۳,۳	۴,۲	۵,۷
مخالف	تعداد	۱۱	۷	۲۷
	درصد	۱۲,۱	۲۹,۲	۱۴,۱
بدون نظر	تعداد	۴۴	۱۱	۹۰
	درصد	۴۸,۴	۴۵,۸	۴۶,۹
موافق	تعداد	۳۰	۵	۵۶
	درصد	۳۲,۰	۲۰,۸	۲۹,۲
کاملاً موافق	تعداد	۳	۰	۸
	درصد	۳,۳	۰,۰	۴,۲
جمع	تعداد	۹۱	۲۴	۱۹۲
	درصد	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰

با توجه به جدول ۳ میزان ۴/۲ درصد افراد حجم نمونه کاملاً موافق با «توان کتابخانه در ارتقاء سطح علمی رشته‌ی تحصیلی دانشجویان» کاملاً موافق هستند. در این مؤلفه ۲۹/۲ درصد موافق، ۴۶/۹ درصد بدون نظر، ۱۴/۱ درصد مخالف و ۵/۷ درصد کاملاً مخالف هستند و این کتابخانه‌ها به طور متوسط قادر به ارتقاء سطح علمی دانشجویان خود هستند. این وضعیت در دانشگاه تهران به علت بودجه‌ی مناسب برای خرید منابع، بیش تر مشاهده می‌شود.



جدول ۴. توزیع فراوانی کافی بودن سرعت و دقت در خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد مطالعه

جمع	شهید بهشتی	تهران	تربیت معلم	دقت و سرعت در اطلاع‌رسانی	
۲۰	۴	۲	۱۴	تعداد	کاملاً مخالف
				درصد	
۱۰, ۴	۱۶, ۷	۲, ۲	۱۸, ۲	تعداد	مخالف
				درصد	
۴۳	۳	۱۸	۲۲	تعداد	بدون نظر
				درصد	
۲۲, ۴	۱۲, ۵	۱۹, ۸	۲۸, ۶	تعداد	موافق
				درصد	
۹۷	۱۲	۵۴	۳۱	تعداد	کاملاً موافق
				درصد	
۵۰, ۵	۵۰, ۰	۵۹, ۳	۴۰, ۳	تعداد	بدون پاسخ
				درصد	
۲۴	۴	۱۳	۷	تعداد	جمع
				درصد	
۱۲, ۵	۱۶, ۷	۱۴, ۳	۹, ۱	تعداد	
				درصد	
۷	۱	۴	۲	تعداد	
				درصد	
۳, ۶	۴, ۲	۴, ۴	۲, ۶	تعداد	
				درصد	
۱	۰	۰	۱	تعداد	
				درصد	
۰, ۵	۰, ۰	۰, ۰	۱, ۳	تعداد	
				درصد	
۱۹۲	۲۴	۹۱	۷۷	تعداد	
				درصد	
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	تعداد	
				درصد	

بر اساس جدول ۴، ۳/۶ درصد از افراد حجم نمونه با «کافی بودن سرعت و دقت در خدمات اطلاع‌رسانی توسط کتابخانه‌های دانشگاه» کاملاً موافق بوده‌اند. لازم به ذکر است که در این مورد ۱۲/۵ درصد موافق، ۵۰/۵ درصد بدون نظر، ۲۲/۴ درصد مخالف و ۱۰/۴ درصد کاملاً مخالف هستند. کمبود سرعت و دقت در دانشگاه‌های تربیت معلم و شهید بهشتی به علت کندی سرعت کتابداران بیش‌تر مشاهده می‌شود.

بررسی نگرش دانشجویان تربیت‌بدنی دانشگاه‌های تهران، ...

جدول ۵. توزیع فراوانی استفاده کافی از اینترنت در کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد مطالعه

استفاده کافی از اینترنت	تربیت معلم	تهران	شهید بهشتی	جمع
کاملاً مخالف	تعداد	۲۴	۳	۷۹
	درصد	۲۶، ۴	۱۲، ۵	۴۱، ۱
مخالف	تعداد	۳۲	۱	۴۷
	درصد	۳۵، ۲	۴، ۲	۲۴، ۵
بدون نظر	تعداد	۲۲	۱۰	۳۶
	درصد	۲۴، ۲	۴۱، ۷	۱۸، ۸
موافق	تعداد	۷	۹	۲۰
	درصد	۷، ۷	۳۷، ۵	۱۰، ۴
کاملاً موافق	تعداد	۵	۱	۷
	درصد	۵، ۵	۴، ۲	۳، ۶
بدون پاسخ	تعداد	۱	۰	۳
	درصد	۱، ۱	۰، ۰	۱، ۶
جمع	تعداد	۹۱	۲۴	۱۹۲
	تعداد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

طبق جدول ۵، ۳/۶ درصد با «استفاده از اینترنت در کتابخانه دانشگاه» کاملاً موافق بوده‌اند. همچنین ۱۰/۴ درصد موافق، ۱۸/۸ درصد بدون نظر، ۲۴/۵ درصد مخالف و ۴۱/۱ درصد کاملاً مخالف بوده‌اند. چون دانشگاه‌های تربیت معلم و تهران فقط از ۲ دستگاه رایانه‌ی متصل به اینترنت استفاده می‌کنند و در بیش‌تر اوقات نیز دانشجویان حق استفاده از آنها را ندارند، درصد مخالفت در این دانشگاه‌ها بیشتر می‌باشد.



جدول ۶ توزیع فراوانی مطلوب بودن خدمات تکثیر در کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد مطالعه

جمع	شهید بهشتی	تهران	تربیت معلم	وجود خدمات تکثیر	
۸۴	۱۹	۲۶	۳۹	تعداد	کاملاً مخالف
				درصد	
۴۳,۸	۷۹,۲	۲۸,۶	۵۰,۶	تعداد	مخالف
				درصد	
۶۴	۳	۳۸	۲۳	تعداد	بدون نظر
				درصد	
۳۳,۳	۱۲,۵	۴۱,۸	۲۹,۹	تعداد	موافق
				درصد	
۲۴	۲	۱۵	۷	تعداد	کاملاً موافق
				درصد	
۱۲,۵	۸,۳	۱۶,۵	۹,۱	تعداد	بدون پاسخ
				درصد	
۱۶	۰	۹	۷	تعداد	جمع
				درصد	
۸,۳	۰,۰	۹,۹	۹,۱	تعداد	
				درصد	
۳	۰	۲	۱	تعداد	
				درصد	
۱,۶	۰,۰	۲,۲	۱,۳	تعداد	
				درصد	
۱	۰	۱	۰	تعداد	
				درصد	
۱۹۲	۲۴	۹۱	۷۷	تعداد	
				درصد	
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	تعداد	
				درصد	

چنانچه در جدول ۶ ملاحظه می‌شود، تنها ۱/۶ درصد افراد حجم نمونه با «مناسب و مطلوب بودن خدمات تکثیر و فتوکپی در کتابخانه دانشگاه» کاملاً موافق بوده‌اند. در این مورد ۸/۳ درصد موافق، ۱۲/۵ بدون نظر، ۳۳/۳ درصد مخالف و ۴۳/۸ درصد کاملاً مخالف هستند. دانشگاه‌ها باید با خرید یا تجهیز دستگاه تکثیر، این بخش را نیز در کتابخانه‌شان فعال کنند. دانشگاه تربیت معلم به علت خرابی دستگاه تکثیر بیشترین مخالف را داراست.

بررسی نگرش دانشجویان تربیت‌بدنی دانشگاه‌های تهران، ...

جدول ۷. توزیع فراوانی استفاده از ابزارهای جدید اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد مطالعه

جمع	شهید بهشتی	تهران	تربیت معلم	استفاده از ابزارهای جدید اطلاع‌رسانی	
				تعداد	درصد
۴۶	۶	۱۲	۲۸	کاملاً مخالف	
				تعداد	۲۸
۲۴۰۰	۲۵۰۰	۱۳۰۲	۳۶۰۴	مخالف	
				درصد	۳۶،۴
۵۲	۵	۲۴	۲۳	بدون نظر	
				تعداد	۲۳
۲۷۰۱	۲۰۰۸	۲۶۰۴	۲۹۰۹	موافق	
				درصد	۲۹،۹
۵۴	۸	۳۰	۱۶	کاملاً موافق	
				تعداد	۱۶
۲۸۰۱	۳۳۰۳	۳۳۰۰	۲۰۰۸	بدون پاسخ	
				درصد	۲۰،۸
۳۰	۴	۲۱	۵	جمع	
				تعداد	۵
۱۵۰۶	۱۶۰۷	۲۳۰۱	۶۰۵	جمع	
				درصد	۶،۵
۴	۱	۳	۰	کاملاً موافق	
				تعداد	۰
۲۰۱	۴۰۲	۳۰۳	۰۰۰	بدون نظر	
				درصد	۰،۰
۶	۰	۱	۵	بدون پاسخ	
				تعداد	۵
۳۰۱	۰۰۰	۱۰۱	۶۰۵	بدون پاسخ	
				درصد	۶،۵
۱۹۲	۲۴	۹۱	۷۷	جمع	
				تعداد	۷۷
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	جمع	
				درصد	۱۰۰

جدول ۷ نشان می‌دهد که ۲/۱ درصد افراد حجم نمونه با «استفاده‌ی کتابخانه از ابزارهای جدید اطلاع‌رسانی» مانند دیسک‌های نوری کاملاً موافق هستند. در همین زمینه، ۱۵/۶ درصد موافق، ۲۸/۱ درصد بدون نظر، ۲۷/۱ درصد مخالف و بالاخره ۲۴ درصد کاملاً مخالف هستند. چون کتابخانه‌های مورد نظر، بخش مستقلی برای بخش دیداری و شنیداری ندارند و کمتر از وسایل دیداری و شنیداری استفاده می‌کنند، در نتیجه امکانات خاصی برای استفاده‌ی دانشجویان از ابزارهای جدید اطلاع‌رسانی وجود ندارد.



جدول ۸. توزیع فراوانی توانایی کتابداران در پاسخ‌گویی به سؤالات در کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد مطالعه

مناسب بودن توانایی کتابداران در پاسخ‌گویی	تربیت معلم	تهران	شهید بهشتی	جمع
کاملاً مخالف	تعداد	۰	۱	۴
	درصد	۰,۰	۴,۲	۲,۱
مخالف	تعداد	۱	۵	۱۳
	درصد	۱,۱	۲۰,۸	۶,۸
بدون نظر	تعداد	۳۹	۷	۷۹
	درصد	۴۲,۹	۲۹,۲	۴۱,۱
موافق	تعداد	۳۲	۸	۸۰
	درصد	۴۱,۶	۳۳,۳	۴۱,۷
کاملاً موافق	تعداد	۲	۳	۱۶
	درصد	۲,۶	۱۲,۵	۸,۳
جمع	تعداد	۷۷	۲۴	۱۹۲
	درصد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

چنانچه در جدول ۸ ملاحظه می‌شود، ۸/۳ درصد از افراد حجم نمونه با «توانایی کتابداران برای پاسخ‌گویی به سؤالات مراجعان، کاملاً موافق هستند. هم‌چنین ۴۱/۷ درصد موافق، ۴۱/۱ درصد بدون نظر، ۶/۸ درصد مخالف و ۲/۱ درصد کاملاً مخالف هستند. در کل دانشجویان توانایی کتابداران را برای پاسخ‌گویی به سؤالات‌شان در حد خوب ارزیابی می‌کنند. بیش‌ترین نارضایتی در دانشگاه شهید بهشتی مشاهده گردید، زیرا کتابداران با دانشجویان همکاری لازم را به عمل نمی‌آوردند.

در ادامه نیز بررسی برخی دیگر از پرسش‌های اساسی و تحلیل آنها ارائه می‌شود. به‌منظور بررسی تفاوت میانگین گروه نمونه و میانگین مورد انتظار، از آزمون t تک متغیری استفاده می‌شود.

بررسی نگرش دانشجویان تربیت‌بدنی دانشگاه‌های تهران، ...

جدول ۹. میزان رضایت دانشجویان از نحوه‌ی اطلاع‌رسانی و ارائه‌ی خدمات رایانه‌ای کتابخانه‌ها

متغیر	تعداد	میانگین مشاهده شده	میانگین نظری	انحراف استاندارد	مقدار t	درجه‌ی آزادی	سطح معنی‌داری
اطلاع‌رسانی و ارائه‌ی خدمات	۱۹۲	۱۶,۱۷	۲۱	۴,۲	-۱۵,۹۶	۱۹۱	$p < 0,000$

همان‌طور که در جدول ۹ مشاهده می‌شود، مقدار t محاسبه شده (۱۵/۹۶-) در سطح  $p < 0,000$  معنی‌دار است. بنابراین تفاوت معنی‌داری بین میانگین مشاهده شده و میانگین نظری وجود دارد. بر این اساس و با توجه به مقدار t، افراد حجم نمونه به‌طور معنی‌داری از اطلاع‌رسانی و ارائه‌ی خدمات رایانه‌ای رضایت ندارند.

در جدول ذیل میزان رضایت دانشجویان از غنی بودن مجموعه به کمک آزمون t تک‌متغیری بررسی شده است.

جدول ۱۰. میزان رضایت دانشجویان از غنی بودن مجموعه

متغیر	تعداد	میانگین مشاهده شده	میانگین نظری	انحراف استاندارد	مقدار t	درجه‌ی آزادی	سطح معنی‌داری
رضایت از غنی بودن مجموعه	۱۹۲	۷,۷۲	۹	۲,۲۹	-۷,۷۳	۱۹۱	$p < 0,000$

با توجه به اینکه مقدار t محاسبه شده (۷/۷۳-) در سطح  $p < 0,000$  معنی‌دار است، بنابراین تفاوت معنی‌داری بین میانگین مشاهده شده و میانگین نظری وجود دارد (جدول ۱۰). با توجه به نتایج جدول فوق افراد حجم نمونه به‌طور معنی‌داری از غنی بودن مجموعه‌ی کتابخانه رضایت ندارند.



جدول ۱۱. میزان رضایت دانشجویان از روزآمد بودن مجموعه

متغیر	تعداد	میانگین مشاهده شده	میانگین نظری	انحراف استاندارد	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی داری
رضایت از روزآمد بودن مجموعه	۱۹۲	۸,۱۲	۹	۲,۱۳	-۵,۶۸	۱۹۱	$p < 0,000$

با توجه به جدول ۱۱، مقدار t محاسبه شده (-۵/۶۸) در سطح  $p < 0,000$  معنی دار است. بنابراین بین میانگین مشاهده شده و میانگین نظری، تفاوت معنی داری وجود دارد. دانشجویان به طور معنی داری از روزآمد بودن مجموعه رضایت ندارند.

جدول ۱۲. میزان رضایت کلی از خدمات کتابخانه

متغیر	تعداد	میانگین مشاهده شده	میانگین نظری	انحراف استاندارد	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی داری
رضایت کلی از کتابخانه	۱۹۲	۳,۰۷	۳	۰,۹۸	۱,۰۲	۱۹۱	۰,۳۰۶

همان طور که جدول ۱۲ نشان می‌دهد، مقدار t محاسبه شده (۱/۰۲) در سطح آلفای ۰/۰۵ معنی دار نیست. بنابراین بین میانگین مشاهده شده و میانگین نظری تفاوتی از لحاظ آماری وجود ندارد. لذا میزان رضایت کلی دانشجویان از خدمات کتابخانه در حد متوسطی است.

### نتایج پژوهش

با توجه به پرسش‌های اساسی پژوهش، نتایج به دست آمده از کتابخانه‌های دانشکده‌های تربیت بدنی به این شرح می‌باشد.

فضای مطالعاتی برای دانشجویان نامناسب است و این وضعیت در دانشگاه تربیت معلم به علت فضای محدود کتابخانه نسبت به دو دانشگاه دیگر از وضعیت نامناسب تری برخوردار است.

بررسی نگرش دانشجویان تربیت‌بدنی دانشگاه‌های تهران، ...

دانشجویان از روزآمد بودن کتاب‌های مجموعه‌ی کتابخانه رضایت نسبی دارند و این شرایط در هر سه دانشگاه مورد مطالعه یکسان بود و این رضایت نسبی در دانشگاه تهران به علت حجم زیاد منابع، بیش‌تر مشاهده شد.

اکثر افراد حجم نمونه از توان کتابخانه‌ها در ارتقاء سطح علمی رشته‌ی تحصیلی‌شان رضایت نسبی دارند و دانشجویان دانشگاه تهران و تربیت معلم به علت داشتن رشته‌های تخصصی، اعتقاد بیش‌تری به کار کتابخانه‌ها در افزایش توان علمی دانشجویان دارند. اکثر پاسخ‌دهندگان، میزان دقت و سرعت کتابخانه در خدمات اطلاع‌رسانی را متوسط ارزیابی کرده‌اند و این وضعیت در دانشگاه تربیت معلم و شهید بهشتی نامناسب‌تر از دانشگاه تهران است.

اکثر افراد حجم نمونه استفاده از اینترنت را برای دریافت مقالات و پژوهش در کتابخانه‌ها اصلاً رضایت‌بخش نمی‌دانند. این وضعیت در دانشگاه تربیت معلم نامناسب‌تر از دو دانشگاه دیگر است. ضمن اینکه دانشگاه شهید بهشتی به علت دارا بودن ۶ دستگاه رایانه‌ی متصل به اینترنت از مقبولیت نسبی در بین دانشجویان برخوردار است.

خدمات فتوکپی و تکثیر در هر سه دانشگاه مورد مطالعه به‌طور یکسان از وضعیت بسیار نامناسب برخوردار است.

وضعیت استفاده از ابزارهای جدید اطلاع‌رسانی مانند دیسک‌های نوری در کتابخانه‌های مورد مطالعه چندان مناسب نیست. افراد حجم نمونه اعتقاد دارند که از این ابزارها در کتابخانه استفاده نمی‌شود و مکان مخصوص برای نگهداری و استفاده از وسایل دیداری و شنیداری وجود ندارد.

اکثر دانشجویان هر سه دانشگاه مورد مطالعه از توانایی کتابداران برای رفع مشکلات مراجعان و پاسخ‌گویی به سؤالات آنها رضایت کافی دارند. این رضایت در دانشگاه تهران به علت تخصصی‌تر بودن کتابداران بیش‌تر مشاهده گردید.

اکثر افراد حجم نمونه در هر سه دانشگاه مورد مطالعه از نحوه‌ی اطلاع‌رسانی و ارائه‌ی خدمات رایانه‌ای توسط کتابداران کتابخانه رضایت ندارند.

اکثر دانشجویان مورد مطالعه از غنی بودن مجموعه‌ی کتابخانه‌های‌شان رضایت ندارند.



نارضایتی در دانشگاه تربیت معلم بیش تر مشاهده گردید و دانشجویان معتقد بودند که باید برای دانشجویان تربیت بدنی منابع بیش تر و جدیدتر تهیه و خریداری شود. اکثر دانشجویان عضو کتابخانه از روزآمد بودن مجموعه و منابع کتابخانه‌هایشان رضایت ندارند. البته این وضعیت در دانشگاه تهران کمی مطلوب‌تر از دانشگاه‌های تربیت معلم و شهید بهشتی است. به طور کلی، اکثر دانشجویان در هر سه دانشگاه از خدمات کلی کتابخانه رضایت متوسط دارند، که این رضایت در بین دانشجویان دانشگاه تهران نسبت به دانشگاه‌های تربیت معلم و شهید بهشتی بیش تر مشاهده شد.

### پیشنهادات

مطالب زیر که برخاسته از یافته‌های پژوهش<sup>۱</sup> می‌باشد، به‌عنوان پیشنهادهای راهبردی برای کتابخانه‌های تربیت بدنی دانشگاه‌های تهران، تربیت معلم و شهید بهشتی ارائه می‌گردد که امید است مورد توجه مسئولان محترم کتابخانه‌ها قرار گیرد.

۱- "برون‌گرایی به جای درون‌گرایی" بهتر است کتابخانه‌ها با محیط بیرون و کتابخانه‌های مختلف ارتباط داشته و کتاب‌ها و منابع خود را با آنها مبادله کنند و ارتباط وسیع‌تری با کتابخانه‌های خارجی و داخلی داشته باشند و از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای به بهترین نحو استفاده کنند.

۲- "افزایش فعالیت به‌جای واگرایی"، بهتر است کتابداران کتابخانه فعالیت جسمی و ذهنی خود را بیش تر کرده و فقط به صرف نشستن بر روی صندلی و دادن و پس گرفتن کتاب و منابع تکیه نکنند.

۳- "افزایش خلاقیت به‌جای تکرار رویه‌های سنتی"، بهتر است کتابداران ذهن خود را فعال کرده و با توجه به معلومات و دانسته‌های خود و با توجه به تجارب دیگران از طرح‌های نو از جمله نصب پوستر و چاپ بروشور برای شناسایی محیط کتابخانه و منابع آن استفاده کنند.

۴- "بهره‌گیری از فن‌آوری‌های جدید"، مسئولان کتابخانه باید در استفاده و بهره‌گیری

۱. فتاحی نیز در سخنرانی خود تحت عنوان «تحصیل و تبیین نقش جدید کتابداران در عصر تحول...» در انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران در تاریخ ۸۳/۱۰/۹ به چنین مطالبی اشاره کرده است.

بررسی نگرش دانشجویان تربیت بدنی دانشگاه‌های تهران، ...

از فن‌آوری‌های جدید در کتابخانه جدی باشند. از جمله نصب نرم‌افزارهای جست‌وجو، استفاده از بانک‌های اطلاعاتی و دیسک‌های نوری، استفاده از اینترنت و امکان استفاده از کتابخانه‌های دیجیتالی داخلی و خارجی تا در ارتقا سطح علمی دانشجویان تربیت بدنی مؤثرتر باشند.

۵- "آموزش تخصصی و خودآموزی به‌جای آموزش‌های سنتی"، بهتر است کتابداران قبل از شروع کار و در حین کار در کتابخانه، در دوره‌های زمانی مشخص آموزش‌های لازم تخصصی کتابداری (کار با رایانه و بانک‌ها و نرم‌افزارهای اطلاعاتی و چگونگی ایجاد بخش مرجع و بخش دیداری و شنیداری مستقل) و نحوه‌ی برخورد با مراجعان و ایجاد تعامل با آنها را آموزش ببینند تا در حین کار در کتابخانه با مشکلی مواجه نشوند و بتوانند ضمن آموزش و راهنمایی مراجعان، بهترین خدمات تخصصی را به آنها ارائه دهند.

۶- "اصلاح معیارها و مقیاس‌های ارزیابی کتابخانه از کمیت مجموعه و تجهیزات به کیفیت خدمات و اثر بخشی آن"، بهتر آن است که کتابداران کتابخانه به‌جای جمع‌آوری کتاب‌ها و منابع و تجهیزات نامناسب برای بالا بردن کمیت و آمار کتابخانه، به فکر جمع‌آوری کتاب‌های مفید و تجهیزات مناسب و باکیفیت برای دانشجویان باشند. مسئولان کتابخانه نیز در کنار ارزیابی‌های کمی به بررسی کیفیت کار کتابخانه و کتابداران بپردازند.

## منابع و مآخذ

- اباذری، محمدرضا (۱۳۸۵). چگونگی بهره‌گیری و میزان رضایت مندی دانشجویان از کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم. فصلنامه کتاب. ۶۸، ۷۹-۹۴.
- خلیلی، لیلا (۱۳۸۴). نگرش دانشجویان دانشگاه ارومیه نسبت به کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران، تهران.
- خوشرو، احمد، (۱۳۸۳). بررسی توصیفی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان. مجله الکترونیکی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران. ۴ (۳).
- دیانی، محمد حسین (۱۳۶۹). روشهای تحقیق در کتابداری. تهران: مرکز نشر دانشگاهی.
- رئسی، پوران؛ ابراهیمی، عزت (۱۳۸۶). میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده سال ۱۳۸۳، فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳۷ (۱).



- کاشانی زاده، ایران (۱۳۸۰). بررسی رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد خوزستان. فصلنامه کتاب، ۱۲ (۴).
- موسوی شوشتری، مژگان (۱۳۸۳). رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران. فصلنامه اطلاع‌رسانی: ۱۸ (۳ و ۴).
- مهراد، جعفر؛ جهانبان، محمدعلی (۱۳۸۳). میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی صنعت نفت تهران. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، ۷ (۲).
- هویدا، علیرضا (۱۳۷۸). آمار و روش‌های کمی در کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: سمت.
- یونسکو (۱۳۶۵) اطلاعات علمی و فنی در آسیا و اقیانوسیه: بررسی نیازها و پیشنهادها...، ترجمه سیمین بردبار. تهران: وزارت فرهنگ و آموزش عالی، مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، (۱۳۷۰).
- Dalton, G. M. E. (1992). Quantitative approach to use satisfaction in reference service evaluation. *South African Journal of Library and Information Science*, 60 (1), 89-163.
- Heron, P.; Pastine, M. (1996). Student perception of Academic Librarian. *College and Research Libraries*, 38, 129-139.
- Jenkins, S. (2007). Undergraduate perception of the reference collection and the reference librarian in academic library. *The Reference Librarian*, 73, 229-291.
- Lagun, Ajileye, J. O (2004). Reference Librarian / user relationship at the Obafemi Awolowo University Library. Retrieved July 11, 2007 from <http://www.Libr.Org/Isc/articles/19.lagun-1.html>
- Luzius Tj T & None, N (2003) student perception of university librarians. Retrieved July 6, 2007, from <http://www.lib.auburn.edu>

به این مقاله، این گونه استناد کنید:

شیرزاد، مجید؛ سپهر، فرشته (۱۳۸۸). بررسی نگرش دانشجویان تربیت‌بدنی دانشگاه‌های تهران، تربیت معلم و شهید بهشتی درباره‌ی خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های آن دانشگاه‌ها. *پيام کتابخانه*، ۱۵ (۲)، ۱۲۳-۱۴۲.