

# بررسی میزان رضایت دانش‌آموزان مقطع متوسطه ناشنوا از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان

احمد شعبانی

دانشیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه اصفهان؛ shabania@edu.ui.ac.ir

عاطفه لاری

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی؛ atefeh\_ershad@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۸۷/۸/۱۱؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۸۷/۱۱/۳

**چکیده:** مقاله حاضر، به بررسی میزان رضایت دانش‌آموزان مقطع متوسطه ناشنوا از کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان با توجه به امکانات، منابع اطلاعاتی موجود، شیوه‌های ارائه خدمات و رفتار کارکنان می‌پردازد. روش پژوهش، توصیفی و از نوع پیمایشی است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است که به منظور سنجش روایی از روش روایی صوری استفاده شد. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب پایایی آلفای کرونباخ محاسبه گردید که مقدار آلفا برابر ۸۹ درصد بدست آمد. جامعه آماری دانش‌آموزان مقطع متوسطه ناشنوا شهر اصفهان ۱۵۶ نفر بود که تعداد ۵۳ دانش‌آموز معادل ۳۴ درصد دانش‌آموزان مقطع متوسطه ناشنوا از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان استفاده می‌کردند. داده‌ها در سطح آمار توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شد و از فراوانی، درصد، میانگین، جدول، نمودار، و آزمون‌های  $t$  و  $f$  استفاده گردید. بر اساس یافته‌ها، ۹۲/۵ درصد دانش‌آموزان کمتر از ۲ سال عضو کتابخانه عمومی هستند، دفعات مراجعه ۷۷/۴ درصد دانش‌آموزان به کتابخانه عمومی در طول هفته به میزان یک بار بوده است. میزان رضایت ۷۷/۳ درصد دانش‌آموزان از راهنمای استفاده از خدمات کم بوده است. ۴۱/۵ درصد از پاسخگویان از «رفتار کتابدار» و ۴۷/۲ درصد آنها از «زمان صرف شده توسط کتابدار» و «کمک کتابدار در یافتن منابع مورد نیاز» رضایت دارند. همچنین بین میزان رضایت دانش‌آموزان دختر و پسر متوسطه ناشنوا از کتابدار و کمیت و کیفیت امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه تفاوت معناداری وجود ندارد. براساس یافته‌ها، بررسی نارضایتی دانش‌آموزان مقطع متوسطه ناشنوا، ضروری است که حمایت مسوولان بخش‌های فرهنگی شهرداری و اداره کل آموزش و پرورش و مدیران نسبت به اهمیت کتابخانه‌های عمومی جلب شود.

**کلیدواژه‌ها:** خدمات کتابخانه‌ای، دانش‌آموزان ناشنوا، کتابخانه‌های عمومی، اصفهان.

## مقدمه

به منظور استفاده از هر نظام اطلاعاتی، خدمات آن سیستم باید در راستای نیاز مخاطبان و در زمان مناسب و با هزینه معقول فراهم آورده شود. رسالت نظام اطلاعاتی، تسريع در امر بهره‌گیری استفاده‌کنندگان بالقوه از اطلاعات موجود در مجموعه نظام محسوب می‌شود. هر مرکز اطلاعاتی، مواد مورد نیاز استفاده‌کنندگان را پیش‌بینی کرده و پاسخگوی احتیاجات مراجعان است. رابطه بین استفاده‌کننده و نظام باید رابطه‌ای پویا و تعمیق یافته باشد (آترتون، ۱۳۷۳).

هر نظام اطلاع‌رسانی برای استفاده‌کنندگان ارزش والایی قائل است، چنانچه رانگانانان، کاربران را به منزله هسته اصلی کلیه فعالیت‌های کتابخانه محسوب می‌نمود، و پیوسته بر این اصل تأکید داشت که همه تلاش‌ها باید در مسیر فراهم‌آوری نیاز استفاده‌کنندگان صورت پذیرد (موکهرجی، ۱۳۶۸).

بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از منابع و خدمات کتابخانه، ابزار ارزشمندی برای تداوم یا تحول در چگونگی ارائه خدمات است، پژوهش در این زمینه به کتابداران کمک می‌کند تا درک بهتری از نیازها و مشکلات استفاده‌کنندگان داشته باشند و با این آگاهی، خدماتی مناسب و مفید را به مراجعان ارائه نمایند.

## بیان مسأله

تأمین رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات می‌تواند معیار مناسبی برای ارزیابی موفقیت کتابخانه‌ها تلقی شود. کتابخانه و مراکز نظام اطلاع‌رسانی، همانند یک موجود زنده نیازمند مراقبت، توجه و فراهم‌آوری شرایط رشد و نمو است.

پس این گونه مؤسسات به منزله عضو پویای جامعه به نحوی مستمر مورد مشاهده و ارزیابی قرار گرفته تا نقاط قوت و ضعف آن‌ها ارزیابی شده، و در راستای ارائه خدمات مطلوب تلاش شود. با توجه به نکات مذکور، شیوه‌های ارائه خدمات، فضا، منابع انسانی و تسهیلات موجود از دلایل عمده ارزیابی از خدمات کتابخانه‌ها است که در پژوهش حاضر مورد بررسی قرار می‌گیرد.

بررسی میزان رضایت دانش آموزان مقطع متوسطه ناشنوا...

## اهمیت و ضرورت پژوهش

خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، ارتباطی تنگاتنگ با جامعه استفاده‌کننده دارد. بر این مبنا اهمیت این گونه مراکز به خدمات و میزان رضایت مراجعان مرتبط می‌باشد. توجه به خدمات، و تکامل این نگرش در کتابخانه‌ها، نقش ضروری و محوری مراجعان را افزایش داده است. به همین منظور از وظایف عمده پژوهشگران توجه به جامعه استفاده‌کننده، علایق، فعالیت‌ها، و نیازهای اطلاعاتی آنان جهت توسعه و گسترش خدمات محسوب می‌شود. از میان روش‌های ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها، بررسی میزان رضایت مراجعان است که امکان تغییر و تحول را در فرایند این نوع فعالیت کتابخانه‌ها فراهم می‌آورد. بر این قرار، اهمیت و ضرورت این پژوهش مبتنی بر سودمندی و کارآیی این خدمات در چارچوب نگرش دانش آموزان مقطع متوسطه ناشنوا قابل تبیین است.

## اهداف پژوهش

هدف‌های این پژوهش عبارتند از:

۱. تعیین میزان رضایت دانش آموزان مقطع متوسطه ناشنوا از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان
۲. یافتن موانع موجود بین استفاده‌کننده و اهداف اطلاعاتی وی به منظور حذف یا تقلیل موانع مزبور در کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان
۳. ارائه پیشنهادهایی به منظور بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان به طور خاص و در سایر کتابخانه‌ها به طور عام

## پرسش‌های اساسی پژوهش

پرسش‌های اساسی در پژوهش حاضر عبارتند از:

۱. سابقه عضویت دانش آموزان مقطع متوسطه ناشنوا در کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان چگونه است؟
۲. تعداد دفعات مراجعه دانش آموزان مقطع متوسطه ناشنوا در طول هفته به کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان چقدر است؟

۳. میزان رضایت دانش آموزان مقطع متوسطه ناشنوا از راهنمای استفاده از خدمات و امکانات در کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان چگونه است؟
۴. میزان رضایت دانش آموزان مقطع متوسطه ناشنوا از خدمات منابع انسانی کتابخانه چه اندازه است؟
۵. آیا بین میزان رضایت دانش آموزان پسر و دانش آموزان دختر مقطع متوسطه ناشنوا از امکانات و منابع انسانی کتابخانه تفاوت معناداری وجود دارد؟
۶. آیا بین میزان رضایت دانش آموزان رشته‌های درودگری، نقاشی، و خیاطی از امکانات و منابع کتابخانه تفاوت معناداری وجود دارد؟

### متغیرهای اساسی پژوهش

- در این پژوهش متغیرهای مورد بررسی عبارتند از:
- متغیر مستقل یا تأثیرگذار: خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان
  - متغیر وابسته یا تأثیرپذیر: میزان رضایت دانش آموزان مقطع متوسطه ناشنوا

### پیشینه پژوهش

داودیان (۱۳۷۶)، آهنگری (۱۳۷۷)، و کاشانی زاده (۱۳۷۹) پژوهش‌هایی را در دانشگاه آزاد اسلامی خوزستان، کتابخانه‌های عمومی شهرستان الیگودرز و کتابخانه‌های عمومی شهر تهران انجام داده‌اند که به برخی از نتایج آنها در نتیجه‌گیری این مقاله اشاره خواهد شد.

مجدی (۱۳۸۰) در بررسی «وضعیت عملکرد کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی» دریافت که مراجعان از نحوه برخورد کتابداران رضایت لازم را نداشته‌اند. کتابداران از منابع موجود در کتابخانه آگاهی و اطلاع کافی داشته‌اند، همچنین در مورد کمیت و کیفیت منابع کتابخانه مرکزی، رضایت مراجعان از منابع بیش از ۸۰ درصد بوده است.

ستاری و جواهری (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان «بررسی سطوح رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از مجموعه کتابخانه‌های عمومی استان اردبیل» بر اساس متغیرهایی از قبیل شهر، شغل، مدرک تحصیلی، جنسیت، و سن دریافتند که میزان رضایت از منابع کتابخانه‌ها در برخی از شهرهای استان پایین‌تر از حد متوسط است. نتایج پژوهش نشان داد که ۸۴ درصد از مراجعان

بررسی میزان رضایت دانش آموزان مقطع متوسطه ناشنوا...

جهت کسب اطلاعات از مواد دیداری- شنیداری و ۸۳/۲ درصد به بانک‌های اطلاعاتی و اینترنت نیاز دارند.

کولن<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) پژوهشی را در زمینه بررسی رضایت‌مندی استفاده‌کننده انجام داد. در این پژوهش، رابطه میان کیفیت خدمات و رضایت استفاده‌کننده مورد ارزیابی قرار گرفت، نتایج نشان داد فاصله چشمگیری میان توقعات استفاده‌کننده و خدمات کتابخانه‌ای وجود دارد.

دانشگاه لینگنان<sup>۲</sup> چین در سال ۲۰۰۲ میلادی، میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه خود را بررسی کرد. یافته‌های پژوهش مبتنی بر این موارد بود: ۵۹ درصد از پاسخگویان از کیفیت خدمات مرجع کتابخانه رضایت داشتند. بیشترین میزان رضایت‌مندی به امانت بین کتابخانه‌ای معادل ۳۰ درصد اختصاص داشت، نتایج این پژوهش نشان داد که میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مزبور نسبت به پنج سال گذشته افزایش داشته است.

چنگ<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) در پژوهشی تحت عنوان «پژوهشی درباره رضایت بخشی استفاده‌کنندگان از خدمات سوال و جواب اینترنتی در کتابخانه‌های عمومی» دریافت که با ارزیابی رضایت از این خدمات در یک بررسی سه ماهه (۱۲ فوریه تا ۱۱ می) در سال ۲۰۰۴ میلادی، بیشتر پاسخگویان از جواب‌هایی که دریافت نموده، بسیار راضی بودند و فقط تعداد کمی از پاسخ‌دهندگان از این خدمات احساس نارضایتی داشتند که نتیجه آن پیشنهاداتی برای ارتقای سطح خدمات مرجع دیجیتال کتابخانه عمومی دیجیتالی<sup>۴</sup> بود.

### روش پژوهش، ابزار و شیوه گردآوری اطلاعات

در این پژوهش که به بررسی نحوه نگرش کاربران و استفاده‌کنندگان می‌پردازد، از روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی استفاده شده است. هدف محققان از انجام این نوع پژوهش توصیف عینی، واقعی و منظم خصوصیات یک موقعیت یا یک موضوع است (نادری و سیف نراقی، ۱۳۷۸).

ابزار گردآوری اطلاعات این پژوهش پرسشنامه می‌باشد. این پرسشنامه شامل ۴۷ سؤال بسته و یک سوال باز است که به دو بخش تقسیم می‌گردد: در بخش نخست، سؤالات در زمینه

1. Rowena Cullen
2. Lingnan
3. Hye Rhan Chang
4. internet public library (online service)

مشخصات فردی و تحصیلی، و در بخش دوم، سؤالات مربوط به میزان رضایت دانش‌آموزان مقطع متوسطه ناشنوا از کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان درباره خدمات کتابخانه (بر اساس عضویت، هدف و تعداد دفعات مراجعه)، رضایت از مجموعه، رضایت از خدمات کتابدار، رضایت از کمیت و کیفیت امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه است.

به منظور سنجش روایی ابزار اندازه‌گیری، از روش روایی صوری<sup>۱</sup> یا همسانی درونی (گال، بورگ و گال<sup>۲</sup>، ۱۳۸۲) استفاده شد. به منظور روایی از دیدگاه استاد راهنما و استاد مشاور به اهتمام سه تن از استادیاران گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه اصفهان بهره‌جویی شد. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب پایایی آلفای کرونباخ محاسبه گردید و مقدار آلفا برابر ۸۹ درصد محاسبه شد که نشان از پایایی و اعتبار بالای پرسشنامه بود.

### جامعه آماری و روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

جامعه آماری در این پژوهش عبارت از دانش‌آموزان عضو کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان است که براساس آمار اداره کل آموزش و پرورش ناشنویان در سال ۱۳۸۶، معادل ۱۵۶ دانش‌آموز (۸۶ دانش‌آموز پسر و ۷۰ دانش‌آموز دختر) می‌باشد که فقط ۵۳ دانش‌آموز (۲۴ دانش‌آموز پسر و ۲۹ دانش‌آموز دختر) در کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان عضویت داشتند، بر این اساس جامعه آماری از نوع سرشماری گزینش است. پرسشنامه‌ها با توجه به محدودیت دانش‌آموزان ناشنوا به صورت حضوری توزیع، و پس از دو هفته گردآوری شد. داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی مشتمل بر فراوانی، درصد، میانگین، جدول، نمودار، و آزمون‌های t و f با استفاده از نرم افزار آماری SPSS 13 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### تجزیه و تحلیل یافته‌ها

همانطور که در بخش جامعه آماری اشاره شد در سال ۱۳۸۶ از ۱۵۶ دانش‌آموز ناشنوا شهر اصفهان فقط ۵۳ دانش‌آموز معادل ۳۴ درصد عضو کتابخانه عمومی بوده که نشان از علاقمندی ناشنویان به فعالیت‌های فوق برنامه دارد.

1. Internal consistency

2. Meredith D. Gall, Walter R. Borg and Joyce P. Gall

بررسی میزان رضایت دانش آموزان مقطع متوسطه ناشنوا...

در زمینه فراوانی مراجعان بر حسب مدت زمان عضویت در کتابخانه براساس جدول شماره ۱، ۴۹ دانش آموز معادل ۹۲/۵ درصد کمتر از ۲ سال و ۴ دانش آموز معادل ۷/۵ درصد بین ۲-۴ سال عضو کتابخانه هستند. داده‌های مزبور بیانگر مدت زمان ناچیز عضویت ناشنویان در کتابخانه است.

جدول ۱. توزیع فراوانی مراجعان بر حسب مدت زمان عضویت در کتابخانه

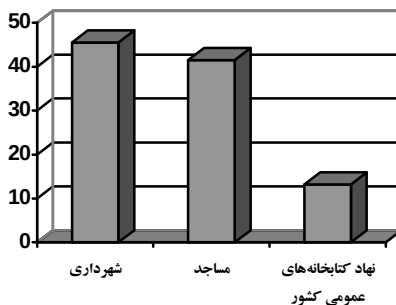
| مدت زمان عضویت | فراوانی | درصد |
|----------------|---------|------|
| کمتر از ۲ سؤال | ۴۹      | ۹۲/۵ |
| بین ۲-۴ سال    | ۴       | ۷/۵  |
| جمع            | ۵۳      | ۱۰۰  |

براساس یافته‌های جدول شماره ۲، دفعات مراجعه ۴۱ دانش آموز معادل ۷۷/۴ درصد به کتابخانه در طول هفته به میزان یک بار، ۱۱ دانش آموز معادل ۲۰/۸ درصد به میزان دو بار در هفته، و یک دانش آموز معادل ۱/۸ درصد به میزان سه بار در هفته بوده که عادی و طبیعی به نظر می‌رسد.

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب تعداد دفعات مراجعه به کتابخانه در طول هفته

| تعداد دفعات مراجعه به کتابخانه | فراوانی | درصد |
|--------------------------------|---------|------|
| ۱ بار                          | ۴۱      | ۷۷/۴ |
| ۲ بار                          | ۱۱      | ۲۰/۸ |
| ۳ بار                          | ۱       | ۱/۸  |
| جمع                            | ۵۳      | ۱۰۰  |

بر اساس یافته‌های نمودار شماره ۱، ۲۴ دانش آموز معادل ۴۵/۳ درصد از کتابخانه‌های عمومی وابسته به شهرداری، ۲۲ دانش آموز معادل ۴۱/۵ درصد از کتابخانه‌های مساجد، و ۷ دانش آموز معادل ۱۳/۲ درصد از کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور استفاده می‌کنند.



نمودار ۱. توزیع فراوانی میزان استفاده مراجعان از انواع کتابخانه‌های عمومی

براساس داده‌های جدول شماره ۳، میزان رضایت ۴۱ دانش‌آموز معادل ۷۷/۳ درصد از راهنمای استفاده از خدمات و امکانات کتابخانه، خیلی کم؛ ۷ دانش‌آموز معادل ۱۳/۲ درصد، کم؛ ۴ دانش‌آموز معادل ۷/۵ درصد، متوسط؛ و یک دانش‌آموز معادل ۱/۹ درصد، زیاد می‌باشد.

جدول ۳. توزیع فراوانی میزان رضایت مراجعان از راهنمای استفاده

| میزان رضایت | فراوانی | درصد |
|-------------|---------|------|
| خیلی کم     | ۴۱      | ۷۷/۳ |
| کم          | ۷       | ۱۳/۲ |
| متوسط       | ۴       | ۷/۵  |
| زیاد        | ۱       | ۱/۹  |
| جمع         | ۴۶      | ۱۰۰  |

بر اساس یافته‌های جدول شماره ۴، میزان رضایت ۲۲ دانش‌آموز معادل ۴۱/۵ درصد از رفتار کتابدار، کم؛ ۲۰ دانش‌آموز معادل ۳۷/۷ درصد، متوسط؛ و ۱۱ دانش‌آموز معادل ۲۰/۸ درصد، زیاد می‌باشد. میزان رضایت ۲۵ دانش‌آموز معادل ۴۷/۲ درصد از زمان صرف شده توسط کتابدار، کم؛ ۲۲ دانش‌آموز معادل ۴۱/۵ درصد، متوسط؛ و ۶ دانش‌آموز معادل ۱۱/۳ درصد، زیاد می‌باشد.



بررسی میزان رضایت دانش آموزان مقطع متوسطه ناشنوا...

همچنین میزان رضایت ۲۵ دانش آموز معادل ۴۷/۲ درصد از کمک کتابدار در یافتن منابع مورد نیاز، کم؛ ۲۱ دانش آموز معادل ۳۹/۶ متوسط؛ و ۷ دانش آموز معادل ۱۳/۲ درصد، زیاد می باشد. داده های مزبور فاصله چشمگیری را میان انتظارات استفاده کننده و خدمات مربوط به کتابدار نشان می دهد.

جدول ۴. توزیع فراوانی میزان رضایت مراجعان از خدمات مربوط به کتابدار

| میزان رضایت                          | خیلی کم | کم         | متوسط      | زیاد       | خیلی زیاد | جمع فراوانی و درصد |
|--------------------------------------|---------|------------|------------|------------|-----------|--------------------|
| خدمات مربوط به کتابدار               |         |            |            |            |           |                    |
| رفتار کتابدار                        | -       | ۲۲<br>۴۱/۵ | ۲۰<br>۳۷/۷ | ۱۱<br>۲۰/۸ | -         | ۵۳<br>۱۰۰          |
| زمان صرف شده توسط کتابدار            | -       | ۲۵<br>۴۷/۲ | ۲۲<br>۴۱/۵ | ۶<br>۱۱/۳  | -         | ۵۳<br>۱۰۰          |
| کمک کتابدار در یافتن منابع مورد نیاز | -       | ۲۵<br>۴۷/۲ | ۲۱<br>۳۹/۶ | ۷<br>۱۳/۲  | -         | ۵۳<br>۱۰۰          |

بر اساس یافته های جدول شماره ۵، میزان رضایت دانش آموزان پسر از کتابدار ۲/۵۷ و دانش آموزان دختر ۲/۶۲ بوده است. همچنین میزان رضایت دانش آموزان پسر از کمیت و کیفیت امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه ۲/۸۴ و دانش آموزان دختر ۲/۹۱ بوده است. بر اساس یافته ها، مقدار آزمون  $t$  در سطح ۰/۵٪  $p \leq$  معنادار نبوده، بنابراین بین میزان رضایت دانش آموزان دختر و پسر از «کتابدار» و «کمیت و کیفیت امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه» تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۵. مقایسه میزان رضایت دانش آموزان مقطع متوسطه ناشنوا از

کتابدار و کمیت و کیفیت امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه

| میزان رضایت      | پسر     |              | دختر    |              | t    | p    |
|------------------|---------|--------------|---------|--------------|------|------|
|                  | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار |      |      |
| کتابدار          | ۲/۵۷    | ۵۱۸/         | ۲/۶۲    | ۵۶۵/         | ۳۷۵/ | ۷۰۹/ |
| امکانات کتابخانه | ۲/۸۴    | ۵۶۶/         | ۲/۹۱    | ۴۸۸/         | ۴۹۰/ | ۶۲۶/ |

بر اساس یافته‌های جدول شماره ۶، میانگین میزان رضایت دانش‌آموزان رشته‌های درودگری، نقاشی، و خیاطی از کتابدار به ترتیب ۲/۴۲، ۲/۶۳ و ۲/۷۱ بوده است. همچنین میانگین میزان رضایت دانش‌آموزان رشته‌های درودگری، نقاشی و خیاطی از کمیت و کیفیت امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه به ترتیب ۲/۷۵، ۲/۹۹ و ۲/۷۹ بوده است. براساس یافته‌ها، مقدار آزمون  $f$  مشاهده شده در سطح  $p < 0.05$  معنادار نبوده، بنابراین بین میزان رضایت دانش‌آموزان با توجه به رشته تحصیلی تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۶. مقایسه میزان رضایت دانش‌آموزان مقطع متوسط ناشنوا در رشته‌های درودگری، نقاشی و خیاطی از کتابدار و کمیت و کیفیت امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه

| p     | f    | خیاطی   |              | نقاشی   |              | درودگری |              | میزان رضایت      |
|-------|------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|------------------|
|       |      | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار |                  |
| ۰/۳۵۹ | ۱/۰۴ | ۲/۷۱    | ۵۰۸/۱        | ۲/۶۳    | ۵۶۰/۱        | ۲/۴۲    | ۵۲۴/۱        | کتابدار          |
| ۰/۳۶۹ | ۱/۰۲ | ۲/۷۹    | ۴۳۶/۱        | ۲/۹۹    | ۵۶۵/۱        | ۲/۷۵    | ۵۰۷/۱        | امکانات کتابخانه |

## نتیجه‌گیری

با توجه به این که ۹۲/۵ درصد از پاسخگویان کمتر از ۲ سال در کتابخانه‌های عمومی عضویت دارند، تحقیق نشان می‌دهد که عدم استمرار استفاده از نهادهای فرهنگی از مشکلات اصلی دانش‌آموزان ناشنوا ایرانی محسوب می‌شود. این داده‌ها با نتایج بدست آمده در تحقیق کاشانی‌زاده (۱۳۷۹) که عدم آگاهی مسوولان و مدیران فرهنگی را در راستای تبلیغات برای معرفی و شناساندن کتابخانه ضروری دانسته، همخوانی دارد.

با توجه به مراجعه ۷۷/۴ درصد پاسخگویان به کتابخانه به تعداد «یک بار در هفته» آشکار شد که دانش‌آموزان ناشنوا به جهت مشکل ناشنوایی و عدم مهارت‌های ارتباط کلامی به تماس با مراکز هنری و فرهنگی علاقمند هستند.

با توجه به میزان استفاده ۴۵/۳ درصد دانش‌آموزان ناشنوا به کتابخانه‌های عمومی وابسته به شهرداری معلوم شد که به دلیل کیفیت بالای ارائه خدمات، مجموعه، فضا، و برنامه‌های جنبی این کتابخانه‌ها نسبت به دیگر کتابخانه‌های شهر اصفهان از استقبال بیشتری برخوردار بوده که با نتایج پژوهش محمدرضا ابادزی (۱۳۷۶) و زهرا اسماعیلی (۱۳۸۰) همخوانی دارد.

بررسی میزان رضایت دانش آموزان مقطع متوسطه ناشنوا...

با توجه به عدم رضایت ۷۷/۳ درصد پاسخگویان از راهنمای استفاده از خدمات و امکانات کتابخانه آشکار شد که عدم رضایت مزبور ناشی از عدم آگاهی کتابداران به ضرورت تهیه راهنما برای انواع کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به منظور هدایت برنامه‌ها، ارتباطات، و کارکنان در جهت ارائه خدمات بهتر به استفاده‌کنندگان است که با نتایج پژوهش فرشته داودیان (۱۳۷۶) همخوانی دارد.

با توجه به میزان رضایت ۴۱/۵ درصد پاسخگویان از «رفتار کتابدار» مشاهده می‌شود که نیاز به تأکید در این بخش برای کتابخانه‌های عمومی کاملاً ضروری است. نتایج مزبور، بیانگر عدم استفاده از کتابداران آموزش دیده، متخصص، علاقمند، و به خصوص آشنا به جامعه معلول می‌باشد. همچنین کاهش استقبال و عدم رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه به دلیل عدم برگزاری دوره‌های آموزشی ارتباطات انسانی برای کتابداران است که این خود ناشی از عدم آگاهی کتابخانه‌های عمومی به نقش کارکنان کتابخانه در مقابل استفاده‌کنندگان می‌باشد که با نتایج پژوهش جهانیان (۱۳۸۳) همخوانی دارد.

با توجه به میزان رضایت ۴۷/۲ درصد پاسخگویان از «زمان صرف شده توسط کتابدار» آشکار شد که دانش آموزان ناشنوا نیازمند توجه بیشتر در زمینه ارتباط با کتابدار بوده، به ویژه آنکه این دسته از افراد از نظر بار معنایی واژگان توان بیان خواسته‌های خود را ندارند. میزان عدم رضایت مراجعان از لحاظ سرعت دستیابی و بازیابی اطلاعات و فاصله زمانی بین درخواست تا دریافت اطلاعات و ضرورت شناسایی نقاط قوت و ضعف کتابداران با نتایج پژوهش خسروی (۱۳۷۶) همخوانی دارد.

با توجه به میزان رضایت ۴۷/۲ درصد پاسخگویان از «کمک کتابدار در یافتن منابع مورد نیاز» آشکار شد که عدم برگزاری دوره‌هایی تحت عنوان «کتابخانه و اطلاع‌رسانی برای معلولان»، عدم شرکت کتابداران در نمایشگاه‌ها و سمینارهایی مطابق با نیازهای معلولان، از دلایل پایین بودن میزان رضایت در این زمینه می‌باشند. افزایش اطلاعات پایه درباره نیازهای معلولان و معلولیت باید در دستور کار مدیران کتابخانه‌ها واقع شود که مورد تأکید ارجمند (۱۳۸۰) نیز می‌باشد.

از آنجا که بین رضایت دانش آموزان پسر و دانش آموزان دختر مقطع متوسطه ناشنوا از کتابدار و کمیت و کیفیت امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه تفاوت معناداری وجود نداشت،

همچنین با توجه به آنکه بین رضایت این دانش آموزان در رشته‌های خیاطی، درودگری، و نقاشی از کتابدار و کمیت و کیفیت امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه تفاوت، معناداری وجود ندارد، بنابراین متغیرهایی مانند جنسیت، مدرک تحصیلی، و رشته تحصیلی بر میزان رضایت از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان هیچگونه تأثیری نداشته است.

## پیشنهاده‌ها

با توجه به یافته‌ها و نتایج پژوهش حاضر پیشنهادهایی به منظور بهبود وضعیت ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان به دانش آموزان ناشنوا ارائه می‌شود:

۱. ایجاد نظام تبلیغاتی برای معرفی و شناساندن خدمات ویژه کتابخانه به معلولان از طریق مجاری ارتباطی مانند رسانه‌های عمومی و گاهنامه‌ها
۲. ضرورت تنظیم برنامه‌ای مدون به منظور پذیرش عضویت معلولین از سوی سازمان‌های مادر مانند شهرداری اصفهان و اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان
۳. ضرورت آگاهی کتابداران از پیشرفت‌های فناوری و شیوه‌های نوین اطلاع‌رسانی در زمینه‌های مربوط به معلولان
۴. استفاده از نظرات مشاوران ویژه معلولان به منظور ارائه خدمات کتابخانه‌ای و هماهنگی خدمات کتابخانه‌ای از طریق مشارکت با سازمان‌ها و مراکز کتابداری موجود در سطح استان و شهر اصفهان
۵. استفاده از کتابداران علاقمند، متخصص، آموزش دیده، و آشنا به جامعه معلولان در کتابخانه‌های عمومی و تشکیل دوره‌هایی تحت عنوان «کتابخانه و اطلاع‌رسانی برای معلولان»

## پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده

- بررسی میزان آگاهی دانش آموزان ناشنوا از شیوه‌های مطالعه
- بررسی میزان مطالعه غیر درسی دانش آموزان ناشنوا از مواد کتابی و الکترونیکی
- بررسی رفتار اطلاع‌یابی دانش آموزان ناشنوا در سطح استان‌های مختلف کشور

بررسی میزان رضایت دانش آموزان مقطع متوسطه ناشنوا...

## منابع و مآخذ

- آرتون، پاولین (۱۳۷۳). بررسی نظام‌ها و خدمات اطلاع‌رسانی. ترجمه‌ی مهرانگیز حریری. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
- آهنگری، مصطفی (۱۳۷۷). بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های عمومی شهرستان الیگودرز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران.
- آبادزی، محمدرضا (۱۳۷۶). بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران.
- ارجمند، تاج الملوک (۱۳۸۰). اطلاع‌رسانی معلولان و پیشنهاد شبکه‌ی اطلاع‌رسانی برای معلولان کشور. تهران: دبیرخانه هیات امنای کتابخانه‌های عمومی کشور.
- اسماعیلی، زهرا (۱۳۸۰). بررسی مقایسه‌ای کتابخانه‌های عمومی تحت نظارت شهرداری و اداره‌ی کل وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شهر اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران.
- مهرداد، جعفر؛ جهانیان، محمد علی (۱۳۸۳). میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی صنعت نفت تهران. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۷ (۲)، ۹۵-۱۰۰.
- خسروی، جهان ریز (۱۳۷۶). بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از پایگاه‌های اطلاعاتی کتابشناختی دیسک فشرده مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی وزارت جهاد سازندگی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- داودیان، فرشته (۱۳۷۶). مقایسه میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و کتابخانه‌های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی-هنری شهرداری در شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- ستاری، بهزاد؛ جواهری، مریم (۱۳۸۴). بررسی سطوح رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از مجموعه کتابخانه‌های عمومی استان اردبیل. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۸ (۱)، ۶۳-۷۲.
- کاشانی زاده، ایران (۱۳۷۹). بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی خوزستان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات اهواز، اهواز.
- گال، مردیت دامین؛ بورگ، والتر؛ گال، جویس (۱۳۸۲). روش‌های تحقیق کمی و کیفی در علوم تربیتی و روانشناسی. ج ۱، ترجمه احمد رضا نصر و دیگران، تهران: دانشگاه شهید بهشتی.

مجدی، علی اکبر (۱۳۸۰). بررسی وضعیت و عملکرد کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی. طرح پژوهشی، موسسه خدمات مشاوره‌ای جوانان و پژوهش‌های اجتماعی آستان قدس رضوی، مشهد.

موکهرچی، ا. ک. (۱۳۶۸). تاریخ و فلسفه کتابداری. ترجمه اسدالله آزاد. مشهد: آستان قدس رضوی.

نادری، عزت‌الله؛ سیف‌نراقی، مریم (۱۳۷۸). روشهای تحقیقی و چگونگی ارزشیابی آن در علوم انسانی، تهران: بدر.

Chang, Hye Rhan (2005). Find more like this user satisfaction survey of Ask-A-Question Service at the Internet Public Library. *Library internet Reference Services Quarterly*. 10 (2), 61- 73.

Cullen, Rowena (2001). Perspectives on user satisfaction survey. *Library Trend*. 49 (4), 662- 686.

Lingnan Library (2002). User satisfaction of Lingnan University library. Retrieved 10, August 2007, from <http://www.library.ln.edu.hk/use-survey/2002>.

به این مقاله به این صورت استناد کنید:

شعبانی، احمد؛ لاری، عاطفه (۱۳۸۷). بررسی میزان رضایت دانش‌آموزان مقطع متوسطه ناشنوا از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان. *پيام کتابخانه*. ۱۴ (۴)، ۴۱-۵۴.