

## ■ خودپنداره حرفه‌ای دانش‌آموختگان کارشناسی کتابداری و اطلاع‌رسانی: مطالعه اکتشافی

اعظم اکبری | ابراهیم افشار

### ■ چکیده

هدف: این پژوهش در پی آن است که بداند گرایش مشاهده شده در کتابخانه‌های ایران مبنی بر تمرکز متخصصان در خدمات فنی تا چه حد برآمده از گرایش درونی خود آنهاست. شناسایی این گرایش را پژوهش حاضر در قالب شناسایی خودپنداره حرفه‌ای دانش‌آموختگان کارشناسی کتابداری دنبال کرده است.

روش گردآوری و تحلیل داده‌ها: برای این تحقیق از روش گراندد تئوری (نظریه زمینه‌ای) و برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه نیمه‌ساختار یافته و برای تحلیل داده‌ها از روش مقایسه مداوم در رویکرد نظریه زمینه‌ای استراوس و کوربین طی سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی استفاده شده است. مصاحبه‌شوندگان ۲۰ نفر دانشجوی کارشناسی در آستانه فارغ‌التحصیل شدن (پایان ترم آخر) بوده‌اند.

یافته‌ها: خودپنداره حرفه‌ای دانش‌آموختگان کارشناسی کتابداری دارای سه بُعد احساسات فردی، منزلت اجتماعی و تصور از حرفه است. دانش‌آموختگان شرکت‌کننده در مطالعه در حین تحصیل به رشته خود علاقه‌مند می‌شده‌اند و دید مثبت‌تری نسبت به زمان آغاز دانشجویی به آن پیدا کرده‌اند. آنها از ناشناخته بودن حرفه در جامعه و فقدان جایگاه اجتماعی آن گلایه دارند. پندار ایشان از حرفه متشکل از پندارشان از کتابداری و پندارشان از خودشان به عنوان کتابدار است. آنها رشته‌شان را خدمت‌مدار می‌دانند اما تخصص‌های مختلفی برای خدمت در خود می‌بینند عده‌ای تخصص خود را خدمات فنی می‌دانند و آن را مهم‌تر تلقی می‌کنند، و برخی خدمات عمومی و مستقیم را مهم تلقی می‌کنند. پژوهش و مدیریت دو بُعد دیگر از تخصص حرفه‌ای است که آنها برای کتابداری بیان می‌کنند.

نتیجه‌گیری: شرکت‌کنندگان در پژوهش به کتابداری علاقه‌مندند اما نگران جایگاه اجتماعی و ناشناخته بودن آن در جامعه هستند. آنها رشته خود را خدمت‌مدار می‌بینند اما گرایش بیشتری به اشتغال به خدمات فنی و اطلاع‌رسانی تخصصی دارند.

### کلیدواژه‌ها

خودپنداره حرفه‌ای، دانش‌آموختگان کارشناسی کتابداری، خودپنداره، گراندد تئوری

# خودپنداره حرفه‌ای دانش‌آموختگان کارشناسی کتابداری و اطلاع‌رسانی: مطالعه اکتشافی

اعظم اکبری<sup>۱</sup> | ابراهیم افشار<sup>۲</sup>

دریافت: ۱۳۸۹/۶/۹ پذیرش: ۱۳۸۹/۶/۲۲

## مقدمه

تحقیقات نشان می‌دهد که در کتابخانه‌های ایران، اکثر متخصصان کتابداری در بخش خدمات فنی، و نیروهای غیرمتخصص در بخش‌های خدماتی کتابخانه کار می‌کنند (چهری، ۱۳۸۲؛ صیامیان، ۱۳۷۳). به گزارش تحقیقات دیگر، این امر در دامن زدن به نارضایتی کاربران و کاهش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها بی‌تأثیر نبوده است (حکیمی، صمدزاده، ۱۳۸۳؛ درخشان، حسن‌زاده، و رضایی شریف‌آبادی، ۱۳۸۶؛ نجاتی، ۲۰۰۸). تمرکز دانش‌آموختگان شاغل این رشته در بخش‌های فنی کتابخانه‌ها در کشورما، و حضور نیروهای غیرمتخصص در بخش‌های خدمتی؛ درحالی‌که، کتابداری حرفه‌ای خدمت‌مدار است، پدیده‌ای سؤال‌برانگیز است. تحقیق حاضر کوشیده است این پدیده را ریشه‌یابی کند.

عدم اشتغال کتابداران متخصص در نقاط خدمت متفاوت، و تراکم آنها در بخش خدمات فنی را می‌توان ناشی از نوعی گرایش درونی تلقی کرد که در ادبیات روان‌شناسی بدان نام «خودپنداره حرفه‌ای» داده‌اند. خودپنداره<sup>۳</sup> مجموعه احساسات و تصورات فرد از خود است. خودپنداره حرفه‌ای، احساسات و تصورات فرد از حرفه خود است (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶، ص ۱۷۳).

آنچه که به‌طور خاص هدف این پژوهش است، شناخت ابعاد خودپنداره حرفه‌ای دانش‌آموختگان کارشناسی کتابداری است. به‌سبب تأثیر محتمل برنامه آموزش کتابداری در

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی  
دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف‌آباد

(نویسنده‌مسئول)

azamakbari31@gmail.com

۲. استادیار کتابداری و اطلاع‌رسانی

دانشگاه اصفهان

ebafshar@gmail.com

3. Self-concept

شکل دادن پندار حرفه‌ای دانش‌آموختگان این رشته، کوشیده‌ایم پنداشت دانش‌آموختگان کارشناسی کتابداری را، از حرفه، پیش از ورود به رشته و پس از پایان تحصیل و جایگاه خدمت در آن را بشناسیم. همچنین، مؤلفه‌های شکل‌دهنده این پندار قبل از ورود به رشته را شناسایی کرده‌ایم. بدین وسیله، می‌توان میزان هماهنگی این پندار را با ماهیت حرفه شناسایی کرده و تغییرات لازم را در آموزش حرفه‌ای کارشناسی کتابداری تبیین نماییم.

## روش تحقیق

به سبب نبود تحقیق یا نظریه‌ای در شناسایی ابعاد خودپنداره حرفه‌ای کتابداران، نیاز به روشی بود تا این پدیده را به صورت اکتشافی مطالعه کند؛ بنابراین، در این تحقیق از روش تحقیقی کیفی موسوم به «گراند تئوری»<sup>۴</sup> برای گردآوری داده‌ها استفاده شد. شرکت‌کنندگان در این پژوهش ۲۰ نفر از تازه‌دانش‌آموختگان یا دانشجویان در آستانه فارغ‌التحصیلی کتابداری بودند. سبب انتخاب کسانی که به تازگی فارغ‌التحصیل شده بودند یا در آستانه فارغ‌التحصیل شدن قرار داشتند، آن بود که هیچ‌یک هنوز وارد بازار کار نشده باشند و تأثیرات محیط کار بر خودپنداره‌شان جدی نباشد. ۱۰ نفر از مصاحبه‌شوندگان از دانشگاه اصفهان، ۴ نفر از دانشگاه پیام نور خوانسار، ۳ نفر از دانشگاه پیام نور اصفهان، و ۳ نفر از دانشگاه علوم پزشکی اصفهان.

از آنجاکه شناسایی و دسترسی به مصاحبه‌شوندگان واجد شرایط مشکل بود، از هر کس که با او مصاحبه شد، خواسته می‌شد شخص واجد شرایط دیگری را معرفی کند (شیوه‌ای که به آن نمونه‌گیری گلوله برفی می‌گویند) مصاحبه‌ها آنقدر ادامه یافت که اطلاعات جمع‌آوری شده از مصاحبه‌های جدید نکته تازه‌ای را بر ملا نکرد و اطلاعات جدیدی به دست نیامد.

به سبب آنکه لازم بود توصیفی که شرکت‌کنندگان ارائه می‌دهند عمیق باشد، برای جمع‌آوری داده‌ها از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شد. برای هر کدام از سؤالات پژوهش، سؤالاتی فرعی تهیه شد.

برای سنجش روایی سؤالات مصاحبه، از روش روایی محتوا استفاده شد و روایی سؤالات توسط دو نفر از استادان کتابداری تأیید شد. در آغاز هر مصاحبه، از شرکت‌کنندگان خواسته می‌شد سن و سال ورود و فارغ‌التحصیلی خود را بیان کنند و بعد، در مورد مصاحبه، پژوهش، و هدف آن برای آنها توضیحاتی بیان می‌شد. با توضیح در مورد سبب ضبط مصاحبه و اطمینان دادن به مصاحبه‌شونده‌ها که نامی از آنها در جایی از پژوهش نمی‌آید و صحبت‌ها و نام آنها کاملاً محرمانه خواهد بود، اجازه ضبط مصاحبه گرفته می‌شد. تمام مصاحبه‌ها ضبط و تک‌تک، کلمه به کلمه پیاده، تایپ، و کدگذاری شد.

در این پژوهش، همانند آنچه که در گراند تئوری مرسوم است، جمع‌آوری و تحلیل

۴. در این روش، محقق برخلاف روش کمی، با شماری مؤلفه مشخص سروکار ندارد که میزان تمایل افراد به این مؤلفه‌ها را بسنجد، روش موسوم به گراند تئوری در مورد موضوعاتی کاربرد دارد که دانش ما در آن زمینه‌ها محدود است و تئوری‌های مدونی برای آنها موجود نیست تا بتوان بر اساس آنها فرضیه یا فرضیه‌هایی برای آزمون تدوین نمود.

داده‌ها همزمان انجام و داده‌ها، به روش تحلیل مقایسه‌ای مداوم و مطابق روش استراوس و کوربین<sup>۵</sup> (۱۹۹۸) تحلیل شد. کدگذاری داده‌ها طی سه مرحله کدگذاری باز، محوری، و انتخابی صورت گرفت. در زیر، با تفصیل بیشتر مراحل کار توضیح داده می‌شود. پس از پیاده کردن اولین مصاحبه، کدگذاری باز آن آغاز شد. در این مرحله، هر مصاحبه، پس از یکی دو بار مرور، سطر به سطر مطالعه، و به روش حداکثری، به هر جزء که حاوی نکته‌ای مرتبط با سؤال پژوهش تلقی می‌شد، برچسبی از کلمه یا کلمات نسبت داده می‌شد که گویای آن نکته بود (کدگذاری باز). این کار تا آخرین سطر مصاحبه ادامه یافت. با این کار، داده‌ها به اجزای بامعنی شکسته شده و هر جزء برچسبی از کلمات متن را می‌گرفت، یا مفهوم آن جزء در متن مشخص می‌شد. بعد از هر مصاحبه، کدهای به‌دست آمده از هر سؤال، با برچسب شماره مصاحبه، زیر همان سؤال، قرار می‌گرفت تا امکان مقایسه راحت‌تر آنها فراهم شود؛ و بعد این کدها با کدهای دیگر و با متن مصاحبه‌ها- از نظر شباهت‌ها و تفاوت‌ها- مقایسه شد تا کدهای مشابه در کنار هم دیگر قرار گیرند و طبقات را تشکیل دهند. با تولید طبقات و کشف ویژگی‌ها و ابعاد آنها، پژوهشگر به سمت کدگذاری محوری پیش رفت و کدهای مشابه در کنار هم و زیر یک مفهوم انتزاعی‌تر، که همه را دربرمی‌گرفت، قرار گرفتند و طی آن طبقات اصلی و زیر طبقه‌ها مشخص شدند.

## یافته‌های پژوهش

### الف) خودپنداره حرفه‌ای قبل از دانش‌آموختگی

برپایه آنچه از این تحقیق به‌دست آمد، پنداشت حرفه‌ای دانش‌آموختگان کتابداری، هنگام ورود به رشته، دارای سه بُعد احساسات فردی، منزلت اجتماعی، و تصور از حرفه است. احساسات فردی اکثر آنها را، هنگام ورود به رشته، با مفهوم «بی‌رغبتی» می‌توان توصیف کرد. اکثر آنها می‌گفتند رشته کتابداری را بدون شناخت، و به تشویق و توصیه اطرافیان، و یا امید به مناسب بودن بازار کار، برای تحصیل انتخاب کرده‌اند.

دغدغه دیگر دانش‌آموختگان، هنگام آغاز تحصیل، پایین بودن منزلت اجتماعی رشته در جامعه بوده است. آنها خیلی ساده «خجالت» می‌کشیدند بگویند کتابداری می‌خوانند یا قرار است بخوانند. برخی از آنها به یک برنامه تلویزیونی اشاره می‌کردند که در آن کتابداری موضوع شوخی قرار گرفته و کتابگذاری (به معنای گذاشتن کتاب به روی قفسه) معرفی شده بود. آنها این مسئله را مایه تمسخر خود در جامعه و غیرتخصصی پنداشته شدن رشته خود می‌دانستند. راه حلی که برخی، برای گریز از این دغدغه، اندیشیده بودند معرفی رشته خود با نام‌های باوجه‌تر بود؛ آنها عناوین دیگری را برای معرفی رشته به کار می‌بردند و تعدادی

5. Strauss & Corbin

6. Procedure

تلاش می‌کردند حرفه خود را فراتر از تصور جامعه- که از نظر آنها تنها تخصص کتابداری را امانت کتاب می‌دانست- نشان دهند.

برای اکثر دانش‌آموختگان، ماهیت رشته، هنگام ورود به آن، روشن نبوده است. تعدادی، کتابداری را رشته‌ای جدید می‌پنداشتند و با آن در دفترچه انتخاب رشته آشنا شده بودند. برخی نیز تصویری در حد دادن و گرفتن کتاب و نگهداری آن داشتند و کتابداری را کاری غیرتخصصی و ساده و بی‌نیاز به آموزش می‌پنداشتند.

### **ب) مؤلفه‌های شکل‌دهنده خودپنداره حرفه‌ای قبل از آموزش**

زمانی که مصاحبه‌شونده‌ها از تصور خود از رشته، در هنگام ورود به آن، صحبت می‌کردند از عواملی که تصور آنها را شکل داده بود هم صحبت می‌کردند. آنها ۵ عامل را نام بردند. نخست مشاهدات و تجربه‌های قبلی خودشان در استفاده از کتابخانه بود. دوم نظر دیگران، مانند خانواده و اطرافیان، سوم نگاه استادان گروه کتابداری در جلسه معارفه و کلاس‌های نیم‌سال اول تحصیل؛ چهارم، کتابچه‌ها و جزوه‌های معرفی رشته که هنگام انتخاب رشته توزیع می‌شوند؛ و در نهایت، رسانه‌ها و معرفی رشته در برنامه‌های آن.

### **پ) خودپنداره حرفه‌ای بعد از دانش‌آموختگی**

خودپنداره حرفه‌ای دانش‌آموختگان، بعد از گذراندن دوره آموزشی، همانند هنگام ورود به رشته، دارای سه بُعد احساسات فردی، بُعد منزلت اجتماعی، و تصور از حرفه است.

۱. **بُعد احساسات فردی**، نکته جالب توجه آن است که همه دانش‌آموختگان کتابداری که با ما مصاحبه کردند، بعد از گذراندن دوره آموزشی از رشته خود و تحصیل در آن ابراز رضایت کردند و علاقه‌شان را به آن ابراز داشتند. آنها احساسات خود را در مورد رشته کتابداری با توصیف‌هایی نظیر «شیک»، «ارزشمند»، و «مفید برای جامعه» بیان می‌کردند.

۲. **بُعد منزلت اجتماعی**: درکی که دانشجویان هنگام ورود به رشته، درباره منزلت اجتماعی حرفه دارند با درکی که بعد از دانش‌آموختگی در این رشته دارند تقریباً یکسان است. دانش‌آموختگان کتابداری، در بیان تصور خود از کتابداری، از جایگاه اجتماعی حرفه هم صحبت می‌کنند و معتقدند که این رشته، در جامعه ما، از جایگاه اجتماعی مناسبی برخوردار نیست و دلیل آن را ناشناخته بودن تخصص‌های کتابداری در جامعه می‌دانند و معتقدند که کتابداری فراتر از تصور جامعه است و تصور جامعه در مورد این رشته بسیار ساده و ابتدایی است. البته تعدادی هم عنوان رشته را مقصر می‌دانند و معتقدند عنوان این رشته گویای هویت و ماهیت واقعی این رشته نیست، مسئله‌ای که به یکی از دغدغه‌های اساسی کتابداران، به‌خصوص در ایران، تبدیل شده است.

۳. **تصور از حرفه**: آنچه را که مصاحبه‌شونده‌ها در مورد درک خود از حرفه بیان کردند،

می‌توان به دو دسته کلی تقسیم‌بندی کرد: (۱) تصویری که آنها از کتابداری داشتند، (۲) تصویری که از خودشان به‌عنوان کتابدار داشتند. در ادامه، مفاهیم حاصل از داده‌های گردآوری شده در این دو دسته توضیح داده می‌شود.

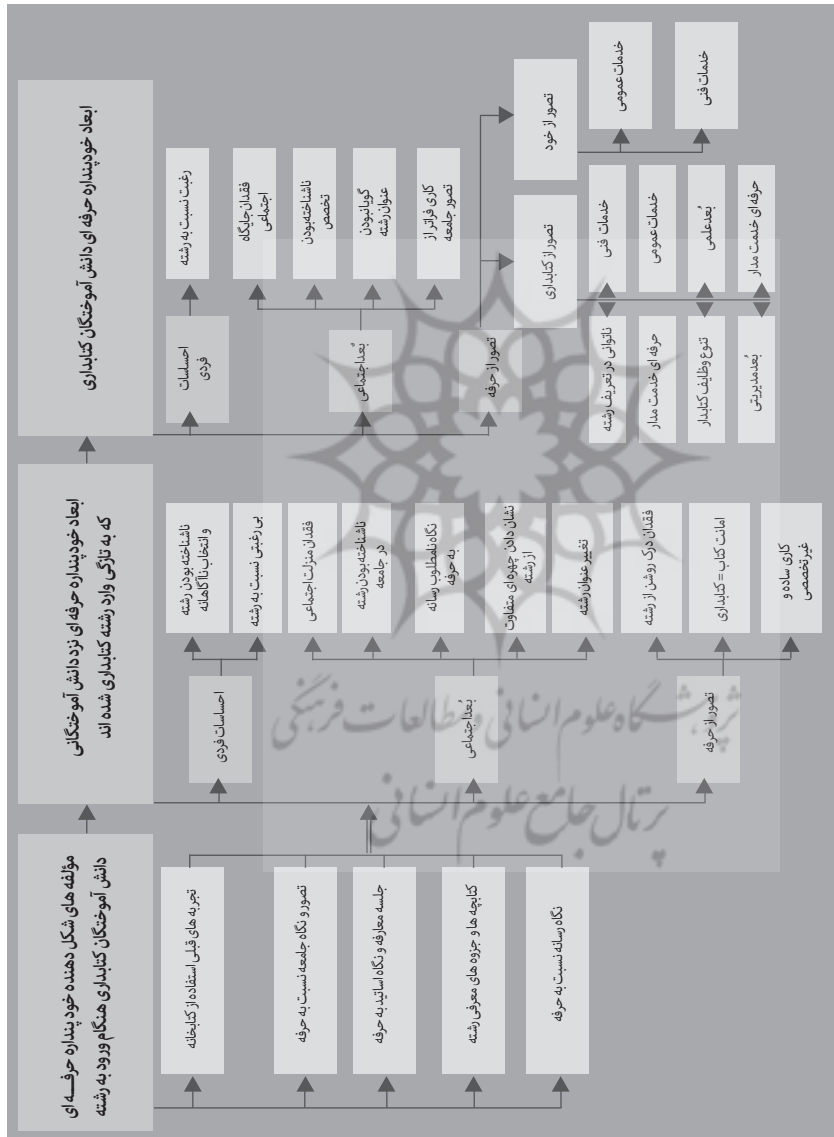
### ت) تصور از کتابداری

داده‌های گردآوری شده از مصاحبه‌ها نشان می‌دهد که تعدادی از دانش‌آموختگان کتابداری، بعد از گذراندن دوره تحصیل، اظهار می‌کنند که هنوز رشته را نشناخته و تعریف روشنی از آن ندارند؛ در عین حال، آن را دانشی میان‌رشته‌ای می‌پندارند که «به‌واسطه ارتباطش با منابع اطلاعاتی سبب افزایش و روزآمدی اطلاعات» آنها می‌شود. آنها، نوع کتابخانه و بخش‌های آن را در نوع وظایف کتابدار مؤثر می‌دانند و معتقدند که وظایف کتابدار با توجه به نوع کتابخانه، اهداف، رسالت، و بخشی که در آن فعالیت می‌کند متفاوت است. اکثر دانش‌آموختگان کتابداری، این رشته را رشته‌ای خدمات‌مدار می‌دانند، ولی بعضی، تخصص کتابداری را در خدمات فنی و پشت‌پرده این حرفه می‌دانند و کتابداری را فنی می‌دانند برای مجموعه‌سازی و آماده‌سازی و سازماندهی مناسب منابع اطلاعاتی برای تسهیل دسترسی کاربران. بعضی نیز اهمیت آن را، در ارتباط مستقیم با مخاطب و ارائه خدمات مستقیم به شیوه‌های گوناگون به کاربر می‌دانند. این گروه، کتابدار را واسطه اطلاعاتی می‌دانند بین منابع اطلاعاتی و نیاز مراجع و وظیفه‌اش را ارائه بهترین خدمات اطلاعاتی می‌دانند. ولی هرکدام، براساس نگاهی که نسبت به حرفه و درکی که از آن دارند به روشی می‌خواهند این کار را انجام بدهند. خدمات عمومی حرفه‌را، در نگاه پاسخ‌گویان این پژوهش، می‌توان به سه دسته خدمات سنتی، مرجع، و تخصصی یا اطلاع‌رسانی تقسیم کرد. منظور از خدمات تخصصی یا اطلاع‌رسانی، داشتن مهارت‌های اطلاع‌یابی در پایگاه‌های اطلاعاتی و از طریق اینترنت است که این خدمات بیشتر مورد درخواست متخصصان و دانشجویان و محققان است. خدمات مرجع، ارائه خدمات با استفاده از منابع مرجع چاپی است. خدمات سنتی نیز همان حضور در بخش امانت، امانت و تحویل کتاب، و کمک به مراجعان در یافتن کتاب مورد نظرشان است. تعدادی از دانش‌آموختگان به جنبه‌های علمی و مدیریتی این حرفه هم اشاره کرده‌اند.

### ث) تصور و درک دانش‌آموختگان از خودشان به‌عنوان کتابدار

تصویری که دانش‌آموختگان از خودشان به‌عنوان کتابدار دارند در دو حیطه خدمات عمومی و خدمات فنی می‌گنجد. تعدادی از مصاحبه‌شونده‌ها از اهمیت ارتباط مستقیم با مخاطب و ارائه خدمات مستقیم صحبت می‌کنند و ترجیح می‌دهند در آینده در این بخش‌ها فعالیت کنند و به شیوه‌های گوناگون و براساس درکی که از نوع فعالیت نقاط خدمتی کتابخانه به‌دست آورده‌اند و وظیفه‌ای که برای خود به‌عنوان کتابدار متصور هستند به ارائه خدمات مستقیم به

مراجعان پیردازند. البته، بیشتر دانش آموختگان متمایل به خدمت تخصصی و مرجع هستند. عده‌ای دیگر، اهمیت کار کتابدار را در خدمات فنی و ارائه خدمات غیرمستقیم به مراجعان می‌دانند و ترجیح می‌دهند، در آینده، فعالیت‌های پشت‌پرده و فنی کتابداری را انجام دهند و تخصص خود را، به‌عنوان کتابدار، سازماندهی منابع اطلاعات می‌دانند تا از این طریق با تسهیل دسترسی مراجعان به منابع اطلاعاتی به‌صورت غیرمستقیم خدمت‌رسانی کنند. جمع‌بندی ترسیمی یافته‌ها را می‌توانید در نمودار زیر ملاحظه کنید.



نمودار

جمع‌بندی ترسیمی یافته‌ها



## بحث و نتیجه‌گیری

براساس یافته‌های این پژوهش، دانشجویان، بدون شناخت و علاقه وارد این رشته می‌شوند و معتقدند این رشته از جایگاه اجتماعی پایینی برخوردار است. آنها درک روشنی از کار و تخصص حرفه‌ای خود ندارند و تنها تخصص حرفه‌ای کتابدار را امانت کتاب می‌دانند. اما بعد از تحصیل در این رشته دید مثبت‌تری نسبت به رشته می‌یابند و به آن علاقه‌مند می‌شوند، ولی هنوز معتقدند این رشته جایگاه مناسب خود را در جامعه نیافته است و برای جامعه ناشناخته است. آنها کتابداری را حرفه‌ای خدمت‌مدار می‌دانند، اما وظیفه تخصصی کتابدار را بیشتر ارائه خدمت تخصصی و خدمات فنی می‌انگارند و کمتر از خدمت سنتی و اخلاق حرفه‌ای کتابداری صحبت می‌کنند. این نشان می‌دهد که با وجود آنکه کتابداران حرفه خود را خدمت‌مدار می‌بینند، تمایل کمتری به ارائه خدمت در بخش خدمات سنتی مثل امانت دارند و تخصص حرفه‌ای خود را بیشتر در خدمت تخصصی و مرجع و همین‌طور، خدمات فنی می‌دانند. بنابراین، می‌توان، در پاسخ به دغدغه اصلی این پژوهش، که سبب شکل‌گیری سؤال این پژوهش شد، گفت حضور کتابداران غیرمتخصص در بخش‌های خدمات مستقیم و تمرکز کتابداران متخصص در بخش‌های فنی تا حدی ناشی از بُعد «تصور از حرفه» در خودپنداره حرفه‌ای کتابداران ناشی می‌شود؛ که بیشتر به سمت خدمات فنی و تخصصی (اطلاع‌رسانی) گرایش دارند و کمتر از خدمات سنتی و اخلاق حرفه‌ای کتابدار در نقاط خدمتی، به‌عنوان تخصص حرفه‌ای خود، سخن می‌گویند. همین‌طور، تا حدی ناشی از بُعد اجتماعی خودپنداره حرفه‌ای آنهاست، چراکه براساس یافته‌های حاصل از مصاحبه‌ها، نوع نگاه جامعه به حرفه و خدمات سنتی آن و غیرتخصصی پنداشتن آن، یکی از عوامل اصلی تمایل کتابداران به حضور در بخش‌های فنی یا خدمت تخصصی است که برای جامعه ناشناخته‌تر و تخصصی‌تر است. درواقع، آنان از این طریق می‌خواهند تخصص کتابداری را فراتر از امانت کتاب نشان دهند. اما نباید از عوامل دیگری مانند مدیریت نیروی انسانی و نحوه توزیع آن و محیط و شرایط کاری و بسیاری از عوامل دیگر، که می‌تواند در این زمینه دخیل باشد و موضوع این پژوهش نیست، غافل ماند.

## پیشنهادها

- ✓ تلاش برای شناساندن رشته به جامعه و داوطلبانی که این رشته را انتخاب می‌کنند تا با آگاهی و علاقه این رشته را انتخاب کنند و جایگاه اجتماعی رشته افزایش یابد؛ با در نظر گرفتن مؤلفه‌های شکل‌دهنده خودپنداره حرفه‌ای آنها قبل از آموزش و شناخته شده در این پژوهش.
- ✓ تأکید بر بر گسترش اخلاق حرفه‌ای و اهداف انسان‌مدارانه حرفه کتابداری و ارتقای



مهارت‌های دانش‌آموختگان برای کار و برقراری ارتباط با مراجعه‌کنندگان؛ این امر مستلزم افزودن واحدهایی در دوره‌های آموزشی است که هدفشان پرورش اینگونه مهارت‌ها و علایق باشد.

✓ برگزاری کارگاه‌ها و آموزش‌های ضمن خدمت - در کنار آموزش رسمی - برای کتابداران شاغل، از طرف انجمن‌های حرفه‌ای؛ کارگاه‌هایی که اهمیت اخلاق حرفه‌ای و اهمیت خدمت‌رسانی در این حرفه را برای افراد تشریح کند و آنها را برای ارائه خدمات با کیفیت آموزش دهد.

✓ توجه بیشتر مدیران نیروی انسانی کتابخانه‌ها به اهمیت و نحوه توزیع نیروی انسانی در نقاط خدمتی کتابخانه.

### منابع

- چهری، علی امید (۱۳۸۲). «ارزیابی نیروی انسانی و مجموعه کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران.
- حکیمی، رضا؛ صمدزاده، غلامرضا (۱۳۸۳). «بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۸ (۱): ۸۹-۹۹.
- درخشان، مریم‌السادات؛ حسن زاده، محمد؛ رضایی شریف‌آبادی، سعید (۱۳۸۶). «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور». *فصلنامه کتاب*، ۱۸ (۲): ۲۵-۴۰.
- شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۷۶). *راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل*. تهران: رشد.
- صیامیان، حسن (۱۳۷۳). «بررسی وضعیت نیروی انسانی در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور و مقایسه آن‌ها با استاندارد نیروی انسانی ACRL». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی ایران.

Nejati, Mehran; Nejati, Mostafa (2008). "Service quality at University of Tehran Central Library".

*Library Management*, 29 (687): 571-582.

Strauss, Anselm; Corbin, Juliet (1998). *Basics of Qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. London: Sage.