

# نگرش کاربران مرکز اطلاع‌رسانی «مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فن‌آوری» نسبت به حرفه کتابداری

دکتر عبدالرسول جوکار<sup>۱</sup>  
فروغ رحیمی<sup>۲</sup>

## چکیده

همراه شدن با فن‌آوری‌ها، شغل و حرفه کتابداری را دچار دگرگونی کرده است. کتابداران به عنوان فراهم‌آوردگان اطلاعات در محیط جدید شناخته می‌شوند. اطمینان از توانمندی کتابداران و اعتماد به آنان در یافتن اطلاعات، ضمن تغییر نگرش هر کاربر، عاملی بسترساز برای نفوذ کتابدار و کتابداری در هر زمان و مکانی که حضورش مؤثر و مفید است، می‌باشد. بررسی پیمایشی عوامل تحول‌ساز این تغییر نگرش در مرکز اطلاع‌رسانی مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فن‌آوری نشان داد که کاربران ضمن اعتماد به کتابداران متخصص و اطمینان به توانمندی آنان، نگرشی مثبت به رشته کتابداری دارند. کاربران، همچنین اثر حضور فن‌آوری‌ها (اعم از سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و محیط متفاوت و دیجیتالی مرکز در تقابل با سایر محیط‌های سنتی کتابخانه) را عامل مهمی در تغییر نگرش خود بیان کردند. آنان اظهار داشتند که با مراجعه به مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فن‌آوری نگرشی مثبت‌تر از گذشته نسبت به این رشته پیدا کردند. نتایج، همچنین نشان داد که بین کاربران با تحصیلات مختلف، کاربران با جنسیت‌های متفاوت و کاربران از دانشگاه‌های سراسری، آزاد اسلامی، پیام‌نور و علمی - کاربردی تفاوت معنی‌داری در نگرش به رشته کتابداری وجود ندارد.

## کلیدواژه‌ها

شغل کتابداری، مراکز اطلاع‌رسانی، مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فن‌آوری.

## مقدمه

در عصری که حجم زیاد اطلاعات، آلودگی اطلاعات را ایجاد کرده و در دورانی که دسترسی به اطلاعات از روش‌های مختلف برای کاربران اطلاعاتی میسر شده است، کتابداران به عنوان راهبران شاهره‌های

۱. دانشیار علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شیراز [ajowkar2003@yahoo.com](mailto:ajowkar2003@yahoo.com)

۲. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فن‌آوری [foroogh7@gmail.com](mailto:foroogh7@gmail.com)

اطلاعاتی و آشنایان با اطلاعات معتبر، صحیح و دقیق و روزآمد، باید بتوانند در عرصه عرضه اطلاعات نقشی مؤثر و مفید ایفا کنند. چگونگی عملکرد هر یک از کتابداران جامعه اطلاعاتی در بینش و طرز تلقی کاربران اطلاعات اثرگذار است. آشنایی با فن آوری‌ها، پایگاه‌های اطلاعاتی، زبان‌های برنامه‌نویسی، دستگاه‌های سخت‌افزاری و برنامه‌های نرم‌افزاری همگی در مؤثر جلوه کردن خدمات کتابداران اثرگذار است.

به علاوه، محیط‌های مرکزی نیز همگام با این تغییرات باید دچار تحول شوند. محیط‌های سنتی مرکز، نبود فن آوری‌های نوین و دستگاه‌های پیشرفته همچون نداشتن مهارت و دانش کافی جهت کار با آن‌ها، برای کاربران دلزگی و کسالت به بار می‌آورد. لذا، وجود کتابداران متخصص در کنار تجهیزات به روز دو عامل اثرگذار در جلب رضایت کاربران مرکزها و مراکز اطلاع‌رسانی و ایجاد دیدی مناسب در آنان نسبت به شغل و حرفه کتابداری است. در واقع کاربران به دلیل عدم آشنایی صحیح با رشته کتابداری، زمانی که متخصصان رشته را همراه با فن آوری‌ها و آشنا با پایگاه‌ها و منابع اطلاعاتی می‌بینند، و زمانی که مؤثر و مفید بودن شاغلان رشته را در عمل و به هنگام رفع نیاز اطلاعاتی‌شان می‌بینند، دیدی تازه و نگرشی مثبت نسبت به رشته می‌یابند.

### بیان مسئله

امروزه، دیگر کتابداران حافظان کتاب‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دیگر انبار کتاب نیستند.

فن آوری‌های جدید اطلاعاتی، محیطی ایجاد کرده‌اند که دائم در حال تغییر و تحول است. مرکزها نیز با بهره‌مندی از این فن آوری‌ها و همپای آن‌ها در حال تغییر و تحولند. همراه شدن با فن آوری‌ها، شغل کتابداری و اطلاع‌رسانی را نیز دچار دگرگونی کرده است. کتابداران، به عنوان فراهم‌آوردندگان اطلاعات در محیط جدید شناخته می‌شوند و مردم به طور ناگهانی آن‌ها را به عنوان کسانی که همه چیز را می‌دانند، پنداشته و انتظار دارند با مراجعه به کتابداران بتوانند نیاز اطلاعاتی خود را به بهترین نحو برآورده سازند. این پژوهش در پی بررسی وضعیت جدید شغل کتابداری و اطلاع‌رسانی از دید مراجعانی است که با اطمینان از تأمین نیاز اطلاعاتی خود توسط کتابداران به مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فن آوری مراجعه می‌کنند.

### اهمیت مسئله

تغییر نگرش هر کاربر مراجعه‌کننده به مرکز نسبت به شغل کتابداری و اطمینان از توانمندی کتابدار و اعتماد به او در یافتن اطلاعات مورد نیازش، می‌تواند بستری برای نفوذ کتابدار و کتابداری در هر مکان و زمانی که حضورش مؤثر و مفید است، باشد. بنابراین، بررسی عوامل تحول‌ساز در این تغییر نگرش می‌تواند به عنوان الگویی در تمام مرکزهای مشابه مورد استفاده قرار گرفته و عامل مؤثری در بهبود نگرش کاربران باشد. لذا، سنجش برخی عوامل مؤثر در این تغییر نگرش ضروری به نظر می‌رسد.

## اهداف پژوهش

- ۱- تعیین تأثیرگذاری استفاده از فن‌آوری‌ها در تغییر نگرش کاربران نسبت به شغل کتابداری،
- ۲- تعیین تأثیرگذاری بهره‌مندی از کتابداران متخصص و آموزش‌دیده در تغییر نگرش کاربران نسبت به شغل کتابداری،
- ۳- تعیین میزان اعتماد کاربران مراجعه‌کننده به مرکز به کتابداران در تأمین نیاز اطلاعاتی آن‌ها،
- ۴- تعیین دیدگاه کاربران نسبت به شغل کتابداری و جایگاه آن،
- ۵- تعیین تفاوت‌های موجود در نگرش کاربران متفاوت نسبت به شغل کتابداری،
- ۶- تعیین دیدگاه کاربران نسبت به شغل کتابداری قبل و بعد از مراجعه به مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فن‌آوری.

## مطالعات انجام شده در داخل کشور

بیگدلی و آبام (۱۳۸۲)، در پژوهش خود به یافته‌های زیر دست یافتند: دانشجویان کتابداری و اطلاع‌رسانی معتقد بودند نبود امکانات کافی در مراکزها، ایستایی بسیاری از بخش‌های اصلی مرکز و کمبود افراد متخصص در مراکزها از جمله عوامل مؤثر در ایجاد نگرش منفی نسبت به رشته است. لذا تجهیز مراکزها به رایانه، راه‌اندازی شبکه داخلی مرکز، بهره‌برداری دانشجویان از جستجوی اطلاعات به صورت پیوسته می‌تواند در متحول ساختن چهره رشته بسیار مؤثر باشد (۲: ۴۷-۶۶).

خسروی (۱۳۸۲)، در پژوهش خود به بررسی ویژگی‌های شخصیتی لازم برای شغل کارشناسان کاوش اطلاعات پرداخته است. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که ویژگی‌های ساکت بودن، آرام بودن، گوشه‌گیر بودن، کج‌خلقی، بی‌توجهی، عصبی بودن، مضطرب بودن، هیجانی و ساده بودن از دید کارشناسان کاوش اطلاعات برای این شغل، مناسب نیست (۴: ۵۳-۵۹).

مختاری نبی (۱۳۸۳)، در مقاله خود بیان می‌دارد که کتابداران برای ایفای نقش در مدیریت دانش باید به کسب مهارت‌های جدید پرداخته و ضمن تغییر نگرش سنتی خود، شناخت کاملی از اهداف و آرمان‌های سازمان خود پیدا کنند و با ایجاد نگرشی پویشگرانه به همراه داشتن روابط عمومی عالی به ارائه خدمات به کاربران بپردازند (۶).

تنوپیر و انیس<sup>۳</sup> (۱۳۸۴)، در مقاله خود اظهار می‌دارند که کتابداران متوجه توقعات شدت‌یافته دانشجویان شده‌اند. به خاطر انفجار اطلاعات و همه‌جایی شدن شبکه جهانی وب، دانشجویان توقع دارند بتوانند پاسخ تمام سؤالات خود را بیابند. امروزه کاربران می‌توانند پایگاه‌های مختلف را جستجو کنند، اما به کمک یک کتابدار نیاز دارند، چون پروتکل جهانی جستجو یکسان نیست (۳).

مطالعات انجام شده در خارج از کشور  
کاناوی، جانسون و سیرینگ<sup>۴</sup> (۱۹۹۷) در

3. Tenopir & Ennis

4. Connaway, Johnson & Searing

پژوهش خود در دانشگاه ویسکانسین<sup>۵</sup> دریافتند که اعضای هیئت علمی و دانشجویان کارشناسی ارشد، تردیدی در کمک گرفتن از کتابداران ندارند و به دلیل اطمینان به آن‌ها، این کار را می‌کنند، ولی دانشجویان کارشناسی به ندرت برای دریافت کمک از کتابداران سؤال می‌پرسند. همچنین اکثر کتابداران از دید مراجعان، بسیار کمک‌کننده توصیف شدند (۷: ۴۰۳-۴۱۹).

کرولی و گیلرت<sup>۶</sup> (۲۰۰۲) در پژوهش خود در دانشگاه تگزاس ای. اند. ام.<sup>۷</sup> دریافتند که کاربران عموماً از کمک‌های ارائه شده توسط کارکنان حرفه‌ای<sup>۸</sup> بخش مرجع رضایت دارند. عوامل نارضایتی کاربران شامل ناتوانایی کتابداران برای کمک یا کمبود دانش مرکزی بود. کارکنانی که با بی‌میلی و اکراه به کاربران پاسخ می‌دادند، و یا کارکنانی که تنها با اشاره کردن به کاربران پاسخ می‌دادند، بزرگ‌ترین موانع در دریافت کمک به کاربران بیان شدند. نتایج، همچنین نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین درک و توقع کاربران از کیفیت خدمات مرکز و میزان اعتماد به نفس آن‌ها وجود دارد (۸: ۷۸-۸۴).

مری<sup>۹</sup> (۲۰۰۲)، در تحقیق خود به بررسی تأثیر وضعیت پایانه‌های جستجو بر خدمات میز مرجع مرکز پرداخت. به گفته وی چیدمان صفحه کلید، موشواره و صفحه نمایش در میز مرجع می‌توانند از جمله موانع فیزیکی در تعامل بین کتابدار و کاربر در طول مصاحبه

باشند. این تحقیق با به‌کارگیری دو موشواره، صفحه کلید و نمایشگر سعی در کاهش موانع دارد. نتایج این بررسی نشان می‌دهد که استفاده از چنین امکانی، خدمات ارائه شده به کاربران مرکز را بالا می‌برد (۹).

### سؤالات پژوهش

۱- آیا استفاده از فن‌آوری‌های روزآمد در تغییر نگرش کاربران نسبت به شغل کتابداری مؤثر است؟

۲- آیا حضور کتابداران متخصص و آموزش دیده در مرکز، در ایجاد نگرش مثبت کاربران نسبت به رشته کتابداری و کمک به کاربران مؤثر است؟

۳- آیا کاربران به کتابداران برای تأمین نیاز اطلاعاتی‌شان اعتماد دارند؟

۴- دیدگاه کاربران نسبت به شغل کتابداری چیست؟

۵- دیدگاه کاربران متفاوت نسبت به شغل کتابداری و جایگاه آن چگونه است؟

۶- دیدگاه کاربران مرکز قبل و بعد از مراجعه به مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فن‌آوری، نسبت به شغل کتابداری چگونه است؟

### فرضیات پژوهش

- فرضیه صفر اول: ارائه خدمات اطلاعاتی توسط کتابداران متخصص و آشنا با فن‌آوری‌های نوین با همراهی تجهیزات مناسب در تغییر نگرش کاربران نسبت به

5. Wisconsin University

6. Crowley & Gilreath

7. Texas A & M University (TAMU)

8. Professional staff

9. Murray

پرسش‌نامه چند سؤالی با مقیاس لیکرت است. برای تعیین روایی پرسش‌نامه از روایی صوری استفاده شد، بدین صورت که با نظر استادان رشته و متخصصان اطلاع‌رسانی یک سؤال به بخش مشخصات جمعیت‌شناسی و دو سؤال مربوط به فن‌آوری‌ها به بخش اصلی افزوده گردید. جهت بررسی پایایی پرسش‌نامه از مقیاس آلفای کرونباخ استفاده شد که براین اساس ضریب پایایی (0/822=آلفا) گردید که نشان‌دهنده پایایی سؤالات پرسش‌نامه است.

### روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

جهت تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده، برای سؤال اول تا چهارم به اضافه سؤال آخر از آمار توصیفی استفاده شد. همچنین، جهت بررسی تفاوت معنی‌داری بین متغیرها از آزمون تی<sup>۱۱</sup> و تحلیل واریانس یک‌طرفه<sup>۱۲</sup> استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

#### مشخصات جمعیت‌شناسی

بخش اول پرسش‌نامه، به مشخصات جمعیت‌شناسی پاسخ‌گویان اختصاص دارد. این مشخصات شامل جنسیت، مقطع تحصیلی و دانشگاه است. بر اساس نتایج حاصل شده، ۷۰/۷ درصد از کاربران، زن و ۲۹/۳ از آن‌ها مرد هستند. از این تعداد ۳۰۰ نفر در مقطع کارشناسی (۸۰ درصد) و ۶۸ نفر در مقطع کارشناسی ارشد (۱۸ درصد) مشغول به تحصیل بودند.

شغل کتابداری هیچ تأثیری ندارد.

- فرضیه صفر دوم: بین نگرش کاربران مقاطع تحصیلی مختلف نسبت به رشته کتابداری تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

- فرضیه صفر سوم: بین نگرش کاربران زن و مرد نسبت به رشته کتابداری تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

- فرضیه صفر چهارم: تفاوت معنی‌داری بین نگرش کاربران دانشگاه‌های مختلف نسبت به رشته کتابداری وجود ندارد.

### روش‌شناسی پژوهش

#### روش پژوهش

روش پژوهش در این تحقیق پیمایشی بوده است.

### جامعه آماری پژوهش

جامعه پژوهش حاضر را دانشجویان مراجعه‌کننده به بخش اطلاع‌رسانی مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فن‌آوری (کارشناسی ارشد و کارشناسی) تشکیل می‌دهند. آمار دانشجویان مراجعه‌کننده در سال ۱۳۸۵، تعداد ۱۱۲۰۰ نفر (۹۰۹۸ نفر کارشناسی و ۲۱۰۲ کارشناسی ارشد) بوده، که با توجه به گستردگی جامعه پژوهش، از جدول نمونه‌گیری مورگان - کرجسی<sup>۱۰</sup> استفاده شد، بدین ترتیب، تعداد ۳۷۵ نفر به عنوان نمونه تعیین شدند (۱۰۹:۵).

### روش گردآوری داده‌ها

ابزار جمع‌آوری داده‌ها در پژوهش حاضر،

10. Morgan & Krejcie

11. T- Test

12. Oneway Variances

مورد دیگر در رابطه با خصوصیات جمعیت‌شناسی، دانشگاه محل تحصیل نمونه پژوهش است. دانشگاه‌های محل تحصیل به ۴ دسته کلی سراسری، آزاد اسلامی، پیام نور و علمی - کاربردی تقسیم شدند (جدول ۱).

جدول ۱. توزیع فراوانی نمونه مورد پژوهش بر اساس دانشگاه محل تحصیل

دانشگاه محل تحصیل	فراوانی	درصد
سراسری	۱۵۷	۴۲
آزاد اسلامی	۱۱۸	۳۱/۴
پیام نور	۴۲	۱۱/۲
علمی - کاربردی	۱۸	۴/۷
نامشخص	۴۰	۱۰/۷
جمع	۳۷۵	۱۰۰

حال با توجه به مشخصات جمعیت‌شناسی سؤالات پژوهش به صورت جداگانه مطرح و پاسخ داده می‌شود.

**سؤال اول: آیا استفاده از فن‌آوری‌های روزآمد در تغییر نگرش کاربران نسبت به شغل کتابداری مؤثر است؟**

جهت پاسخ به این سؤال، ابتدا سؤالی مبنی بر میزان اثرگذاری فن‌آوری‌ها و برنامه‌های نرم‌افزاری در تغییر نگرش آن‌ها پرسیده شد. بر اساس نتایج حاصل شده، بیشترین تعداد کاربران با ۴۲ درصد، گزینه زیاد، و ۸ درصد، گزینه کم و بسیار کم را انتخاب کردند.

مورد مطرح شده دیگر، مربوط به استفاده از فن‌آوری‌های سخت‌افزاری توسط کتابداران و میزان اثرگذاری آن در تغییر

نگرش کاربران بود. بر اساس این نتایج به‌دست آمده، ۶۰/۶ درصد (۲۲۷ نفر)، تأثیر استفاده از سخت‌افزارها را بسیار زیاد و زیاد دانسته‌اند. در حالی که تنها ۸ درصد از کاربران اثرگذاری این فن‌آوری‌ها را کم و بسیار کم پنداشتند. همچنین، از پاسخ‌گویان در مورد میزان اثرگذاری محیط دیجیتال کتابخانه بر تغییر نگرش کاربران نسبت به شغل کتابداری سؤالی پرسیده شد. بیش از نیمی از پاسخ‌گویان نمونه پژوهش، گزینه زیاد را انتخاب و تنها ۳/۵ درصد، گزینه کم را انتخاب کردند. در مجموع و در پاسخ به سؤال اول پژوهش مبنی بر اثرگذاری استفاده از فن‌آوری‌ها در تغییر نگرش کاربران نسبت به شکل کتابداری نتایج زیر به‌دست آمد:

در مجموع ۶۱/۹ درصد از کاربران معتقدند استفاده از فن‌آوری‌ها توسط کتابداران در کتابخانه تأثیر زیاد و بسیار زیادی در تغییر نگرش مثبت آن‌ها نسبت به شغل کتابداری دارد، تنها ۶/۹ درصد عقیده عکس این مسئله را دارند.

جدول ۲. توزیع فراوانی میزان اثرگذاری استفاده از فن‌آوری‌ها در تغییر نگرش کاربران

میزان اثرگذاری استفاده از فن‌آوری‌ها	فراوانی	درصد
بسیار کم	۳	۰/۸
کم	۲۳	۶/۱
متوسط	۱۰۷	۲۸/۵
زیاد	۱۷۵	۴۶/۷
بسیار زیاد	۵۷	۱۵/۲
نامشخص	۱۰	۲/۷
جمع	۳۷۵	۱۰۰

**سؤال دوم: آیا حضور کتابداری متخصص و آموزش دیده در مرکز، در ایجاد نگرش مثبت کاربران نسبت به رشته کتابداری و کمک به کاربران مؤثر است؟**

در پاسخ به این سؤال، نتایجی به شرح زیر حاصل شد: بیش از ۷۹ درصد از کاربران توانایی کتابداران را در کمک به کاربران برای بازیابی اطلاعات، زیاد و بسیار زیاد دانستند، در حالی که هیچ فردی گزینه کم را انتخاب نکرد. همچنین، بیش از ۴۳ درصد از کاربران اثر حضور کاربران را در تغییر نگرش خود نسبت به رشته، زیاد و بسیار زیاد اعلام کردند. ۳۷/۳ درصد، گزینه متوسط را انتخاب و ۱۷/۹ درصد گزینه کم و بسیار کم را برگزیدند. در مجموع، نتایج پاسخ‌ها نشان می‌دهد که اکثر کاربران بیش از ۶۱ درصد گزینه زیاد و بسیار زیاد را انتخاب کردند. تنها ۹/۳ درصد، گزینه کم و بسیار کم را برگزیدند و ۲۸ درصد گزینه متوسط را انتخاب کردند. جدول ۳، نتایج را نشان می‌دهد.

**جدول ۳. توزیع فراوانی اثر حضور کتابداران در تغییر نگرش کاربران و کمک به آن‌ها**

میزان اثرگذاری حضور کتابداران بر تغییر نگرش کاربران	فراوانی	درصد
بسیار کم	۱۵	۴
کم	۲۰	۵/۳
متوسط	۱۰۵	۲۸
زیاد	۱۶۸	۴۴/۹
بسیار زیاد	۶۲	۱۶/۵
نامشخص	۵	۱/۳
جمع	۳۷۵	۱۰۰

**سؤال سوم: آیا کاربران به کتابداران برای تأمین نیاز اطلاعاتی‌شان اعتماد دارند؟** برای پاسخ به این سؤال، پرسشی در پرسش‌نامه مطرح گردید که نشان داد ۷۰/۷ درصد از کاربران بسیار زیاد و زیاد به کتابداران اعتماد دارند، تنها ۳/۲ درصد از کاربران، اعتماد کمی به کتابداران دارند.

**سؤال چهارم: دیدگاه کاربران نسبت به شغل کتابداری چیست؟**

در پاسخ به این سؤال، ۸۸ درصد کاربران گزینه خوب و بسیار خوب را برگزیدند، ۱۰/۷ درصد گزینه متوسط و تنها ۰/۵ درصد گزینه بد را انتخاب کردند. نتایج در جدول ۴ مشاهده می‌شود.

**جدول ۴. توزیع فراوانی دیدگاه کاربران نسبت به شغل کتابداری**

دیدگاه کاربران نسبت به شغل کتابداری	فراوانی	درصد
بسیار بد	۰	۰
بد	۲	۰/۵
متوسط	۴۰	۱۰/۷
خوب	۲۱۰	۵۶
بسیار خوب	۱۲۰	۳۲
نامشخص	۳	۰/۸
جمع	۳۷۵	۱۰۰

**سؤال پنجم: دیدگاه کاربران متفاوت نسبت به شغل کتابداری و جایگاه آن چگونه است؟**

لازم به توضیح است که برای پاسخ به این

سؤال لازم بود که:

۱- تفاوت معنی‌داری کاربران مقاطع مختلف (کارشناسی و کارشناسی ارشد) با نگرش آن‌ها نسبت به شغل کتابداری سنجیده شود.

۲- تفاوت معنی‌داری کاربران دانشگاه‌های مختلف (سراسری، آزاد اسلامی، پیام نور، علمی کاربردی) با نگرش آن‌ها نسبت به شغل کتابداری بررسی می‌شود.

۳- تفاوت معنی‌داری زنان و مردان با نگرش آن‌ها نسبت به شغل کتابداری سنجیده شود.

برای سنجش تفاوت معنی‌داری بین متغیرهای مطرح شده، مجموع نمرات سؤالات پرسش‌نامه به عنوان شاخص نگرش کاربران نسبت به شغل کتابداری در نظر گرفته شد، سپس برای سنجش تفاوت معنی‌داری بین کاربران متفاوت از آزمون تی (t-test) و تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شد. سه

فرضیه صفر نیز در این رابطه مطرح گردید. به منظور سنجش تفاوت معنی‌داری بین کاربران مقاطع مختلف، از آزمون t استفاده شد. مقدار t در این آزمون برابر با  $1/036$  - گردید که ثابت می‌کند فرضیه صفر اول پذیرفته شده است. چرا که برای رد فرضیه صفر، مقدار t باید بزرگ‌تر از  $1/96$  + باشد. همچنین سطح معنی‌داری بزرگ‌تر از  $0/05$  است، در نتیجه، تفاوت معنی‌دار نیست (جدول ۵).

جدول ۵. نتایج آزمون t در ارتباط با تفاوت معنی‌داری بین کاربران مقاطع مختلف

مقدار t	درجه آزادی (df)	سطح معنی‌داری (۲ - tailed) Sing	تفاوت میانگین‌ها
-1/036	373	0/302 > 0/05	-1/2343

به منظور سنجش تفاوت معنی‌داری بین کاربران زن و مرد نیز نتایج آزمون t نشان داد که بین این کاربران اختلاف معنی‌داری

آماره‌های توصیفی دو مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد

منبع تغییرات	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین
کارشناسی	300	36/3083	5/3323	0/4868
کارشناسی ارشد	75	35/0741	6/6502	1/2798

جدول ۶. نتایج آزمون t در ارتباط با تفاوت معنی‌داری بین کاربران زن و مرد

مقدار t	درجه آزادی (df)	سطح معنی‌داری	تفاوت میانگین‌ها
-0/178	373	0/859 > 0/05	-0/18

جدول آماره‌های توصیفی دو گروه زن و مرد

منبع تغییرات	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین
زن	265	36/05	5/80	0/56
مرد	110	36/23	5/26	0/79



وجود ندارد. مقدار  $t$  در این آزمون برابر با  $0/178-$  بود. همچنین سطح معنی داری بزرگتر از  $0/05$  است، در نتیجه، تفاوت، معنی دار نیست. جدول ۶، نتایج این آزمون را نشان می دهد.

بین دانشگاه‌ها معنی دار نبود. در اصل، بین هیچ یک از متغیرهای مستقل مورد بررسی (جنسیت، مقطع و دانشگاه‌ها) تفاوت و اختلاف معنی داری وجود ندارد. جدول ۷، نتایج را نشان می دهد.

برای تعیین تفاوت معنی داری نگرش کاربران دانشگاه‌های مختلف، از تحلیل واریانس یک طرفه (oneway variiances) استفاده شد. تحلیل واریانس یک طرفه در مقابل انحرافات کوچک از مفروض‌ها در برابر گروه‌های کوچک و نابرابر، مقاوم‌تر از سایر آزمون‌هاست. به عبارت دیگر خطای نوع اول کمتری دارد. به کمک تحلیل واریانس یک طرفه، کاربران دانشگاه‌های مختلف با هم مقایسه شدند. سطح معنی داری برابر با  $0/83$  بود؛ یعنی بیشتر از  $0/05$ . بنابراین اختلاف

به علاوه از آزمون آماری لونس  $13$  جهت بررسی برابری واریانس‌ها نیز استفاده شد. این آزمون فرض صفر مبنی بر عدم تساوی واریانس‌ها را به آزمون می گذارد. نتایج حاصل از این آزمون آماری نشان دهنده رد فرض صفر است و به عبارتی بیانگر آن است که واریانس‌های چهار جامعه مذکور با هم برابرند. جدول ۸ نتایج این آزمون را نشان می دهد؛ آن گونه که در جدول آمده است، سطح معنی داری بیشتر از  $0/05$  است. بنابراین فرض صفر رد می شود.

جدول ۷. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه در ارتباط با تفاوت معنی داری بین کاربران دانشگاه‌ها

سطح معنی داری	مقدار F	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مجموع مجذورات	
$0/83$	$0/294$	۳	$9/711$	$29/134$	بین گروهی
$> 0/05$		۳۳۱	$33/051$	$4296/075$	درون گروهی
		۳۳۴		$4325/709$	کل

جدول آماره‌های توصیفی کاربران دانشگاه‌های مختلف

منبع تغییرات	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین
پیام نور	۴۲	$36/64$	$6/49$	$1/57$
آزاد اسلامی	۱۱۸	$35/36$	$5/72$	$0/83$
سراسری	۱۵۷	$35/87$	$5/60$	$0/70$
علمی - کاربردی	۱۸	$36/85$	$5/24$	$1/98$
نامشخص	۴۰	$36/60$	-----	-----
جمع	۳۷۵	-----	$5/70$	$0/49$

جدول ۸. نتایج آزمون Levene

سطح معنی داری	درجه آزادی ۲	درجه آزادی ۱	Levene Statistic
۰/۹۵۹	۱۳۰	۳	۰/۱۰۲

سؤال ششم: دیدگاه کاربران قبل و بعد از مراجعه به مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فن‌آوری، نسبت به شغل کتابداری چگونه است؟

برای سنجش نگرش کاربران نسبت به شغل کتابداری قبل از مراجعه به مرکز، سؤالی خاص در پرسش‌نامه با همین مضمون مطرح گردید. نتایج، نشان داد که ۳۲ درصد حتی قبل از مراجعه به مرکز منطقه‌ای نگرش خوب یا بسیار خوب نسبت به رشته داشتند. ۲۴ درصد نگرش بد یا بسیار بد و ۴۲/۷ درصد نگرش میانه نسبت به این شغل داشتند.

برای سنجش نگرش کاربران نسبت به شغل کتابداری بعد از مراجعه به مرکز منطقه‌ای، ۲ سؤال مطرح گردید. سؤال اول داشتن تغییر مثبت در نگرش کاربران را بررسی می‌کند و سؤال دوم میزان این تغییر نگرش را می‌سنجد. (جدول‌های ۹ و ۱۰)

جدول ۹. توزیع فراوانی تغییر نگرش کاربران بعد از مراجعه به مرکز

تغییر نگرش کاربران بعد از مراجعه به مرکز	فراوانی	درصد
بلی	۳۱۳	۸۳/۴
خیر	۵۷	۱۵/۲
نامعلوم	۵	۱/۳
جمع	۳۷۵	۱۰۰

جدول ۱۰. توزیع فراوانی میزان تغییر در نگرش کاربران بعد از مراجعه به مرکز

میزان تغییر در نگرش کاربران بعد از مراجعه به مرکز	فراوانی	درصد
بسیار کم	۱۳	۳/۴
کم	۳۰	۸
متوسط	۱۲۰	۳۲
زیاد	۱۷۲	۴۵/۹
بسیار زیاد	۳۷	۹/۹
نامشخص	۳	۰/۸
جمع	۳۷۵	۱۰۰

بر اساس نتایج به دست آمده تعداد افرادی که با مراجعه به کتابخانه منطقه‌ای نگرش مثبتی نسبت به رشته پیدا کرده‌اند، نزدیک به سه برابر شده است.

### بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها بحث و تحلیل یافته‌ها

بر اساس آنچه یافته‌ها نشان می‌دهند، هم فن‌آوری‌های نرم‌افزاری، هم سخت‌افزاری و هم محیط دیجیتال مرکز بر تغییر نگرش کاربران اثر زیادی داشتند. به گونه‌ای که در مجموع ۶۱/۹ درصد از پاسخ‌گویان، گزینه زیاد و بسیار زیاد را انتخاب کردند. تحقیقات بسیاری نیز نشان داده‌اند که در عصر افزایش نجومی اطلاعات، کتابداران باید از طریق آشنایی با فن‌آوری‌ها به عنوان راهبران شاره‌های اطلاعاتی عمل کنند تا از این طریق محبوبیت خود را در جوامع علمی افزایش دهند.

همچنین، نتایج نشان می‌دهد که اکثریت

کاربران (۶۱/۴ درصد) حضور کتابداران متخصص و آموزش دیده را در دریافت کمک و تغییر نگرش نسبت به رشته زیاد و بسیار زیاد مؤثر می‌پندارد. اطمینان خاطر نسبت به این تخصص سبب می‌شود کاربران با فراغ‌بال فرایند جستجو را به کتابدار سپرده و در صورت لزوم با وی همراهی نمایند. حضور کارشناسان ارشد کتابداری سبب می‌شود بسیاری از کاربران با اطمینان از این که کتابداران مراحل جمع آوری اطلاعات به شیوه علمی آشنا هستند؛ جستجوی خود را به آن‌ها بسپارند. به علاوه، تکرار در مراجعه به مرکز و مشاهده این که نتایج جستجوهای قبلی رضایت بخش بوده و توانسته نیاز کاربران را مرتفع نماید، باعث می‌شود آن‌ها نگرش مثبتی به رشته پیدا کنند. دریافت نتیجه از کار کتابداران از جمله عوامل مهم و مؤثر در پیدایش و ایجاد نگرش مثبت به رشته است. نتایج بررسی کرولی و گیلرت (۲۰۰۲) نشان داد که ناتوانی یا عدم تمایل کتابداران برای کمک به کاربران یا کمبود دانش کتابخانه‌ای، از جمله عوامل نارضایتی میان کاربران است. پس، عملاً توانایی در کمک به کاربران و داشتن دانش و مهارت کافی برای رفع نیازهای اطلاعاتی آن‌ها، عامل مؤثری در افزایش رضایت کاربران و ایجاد نگرش مثبت در آن‌ها نسبت به رشته خواهد بود (۸: ۷۸-۸۴).

چون تعداد کاربران مرکز به طور طبیعی روز به روز بیشتر می‌شود، به نظر می‌رسد که کاربران با اطمینان از تخصص کتابداران و با پذیرفتن پیش فرض و ضرورت اعتماد به

کتابداران به مرکز مراجعه می‌نمایند. نتایج این بررسی نشان داد که ۹۵/۵ درصد از کاربران بیش از حد متوسط به کتابداران اعتماد دارند. در واقع، همین اعتماد به کتابداران و تخصص آن‌ها سبب می‌گردد که آن‌ها جستجو در دنیای اطلاعات را به کتابداران بسپارند. همچنین، نتایج بررسی‌های ارلند سدتی‌تر (۱۳۸۳) نیز نشان داد که مردم کتابداران را به عنوان کسانی که در دانشگاه همه چیز را می‌دانند، می‌پندارند، به عبارت دیگر به کتابداران به عنوان کلیدداران مخازن یا راهبران شاهراه‌های اطلاعاتی می‌نگرند (۱).

همچنین، در پاسخ به این سؤال که شغل کتابداری و کارکردن در بخش اطلاع‌رسانی کتابخانه منطقه‌ای چگونه است، ۸۸ درصد از کاربران گزینه خوب و بسیار خوب را انتخاب کردند و تنها دو نفر گزینه بد را برگزیده‌اند. چرا که در حال حاضر شناخته‌تر شدن رشته کتابداری و حضور مؤثر کتابداران در عرصه‌های مختلف نقش‌آفرینی سبب گردیده، شغل کتابداری به عنوان شغلی درخور و مقبول مطرح و پذیرفته گردد. امروزه نیز، به دلیل کثرت اطلاعات موجود و کمبود وقت، ضرورت حضور کتابداران کاملاً احساس می‌شود. کتابداران آگاه از هر چیز نیستند، اما راه یافتن اطلاعات را می‌دانند. همین توانمندی در کتابداران حضور آنان را به عنوان حامی کاربران در بازیابی اطلاعات مطرح کرده است. به علاوه، ایفای نقش مؤثر توسط کتابداران سبب شده کاربران دیدی مثبت نسبت به رشته پیدا کنند و آن را به عنوان شغلی مفید بپذیرند.

این مسئله نشان می‌دهد که مراجعه به کتابخانه منطقه‌ای، دریافت خدمات اطلاعاتی از کتابداران، تسلط کتابداران بر شرایط کاری و توانایی در ایجاد رضامندی در کاربران، به علاوه مشاهده نوع جدیدی از توانمندی‌های کتابداران و همراهی آن‌ها با فن‌آوری‌های نوین اطلاعاتی سبب گردیده است، کاربران نگرش مثبت‌تری نسبت به رشته و شغل کتابداری پیدا کنند. همین واقعیت می‌تواند به عنوان الگویی در سایر کتابخانه‌ها اجرا گردد تا ضمن ایجاد رضایت شغلی در کاربران، نگرش مثبتی نسبت به رشته کتابداری در آنان ایجاد کند.

البته نتایج آزمون تی و تحلیل واریانس یک طرفه در مورد این سؤال نشان داد که بین هیچ یک از متغیرهای مستقل مورد بررسی (جنسیت، مقطع و دانشگاه محل تحصیل) و نگرش آن‌ها نسبت به شغل و رشته کتابداری تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. لذا، هر سه فرضیه صفر پذیرفته می‌شوند. البته این مسئله قابل تأمل است، چرا که شاید این عدم معنی‌داری به خاطر این واقعیت باشد که دانشجویان دانشگاه‌های کشور بدون توجه به اینکه در چه دانشگاهی تحصیل می‌کنند و یا در چه مقطعی، غالباً نگرشی مثبت به رشته کتابداری و این شغل دارند و یا در حال یافتن چنین نگرشی هستند.

### نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از این پژوهش، نتایج چندی در برداشت که در این قسمت به آن‌ها پرداخته شده است.

۱- از آنجا که کتابخانه منطقه‌ای از پیشگامان ارائه نوع خاصی از خدمات اطلاع‌رسانی در ایران و حامی ارتقای رشته و شغل کتابداری نیز هست، ملزومات اولیه برای همگامی رشته کتابداری با فن‌آوری اطلاعاتی (IT) را مهیا کرده است. فراهم بودن نسبی امکانات و به کارگیری نیروی انسانی متخصص در کتابخانه سبب گردیده، کاربران مراجعه‌کننده به کتابخانه نگرشی مثبت نسبت به رشته پیدا کنند. آن‌ها کتابداران و کتابخانه را در مقام رفع نیازشان می‌بینند، لذا، همین مسئله به آنان دیدی تازه نسبت به رشته می‌بخشد.

۲- تأکید بسیاری از استادان، معلمان و محققان برای رجوع نیازمندان به اطلاعات به کتابخانه منطقه‌ای سبب گردیده، جایگاه این کتابخانه و کارکنان آن در اذهان عمومی ارتقا یافته و به محلی برای رفع نیاز اطلاعاتی آنان مبدل گردد.

۳- تأکید سازمان کتابخانه، شرح وظایف و اهداف آن به علاوه حمایت دستگاه‌های مرتبط با آن، همراهی گام به گام با فن‌آوری‌ها و تحولات جاری جهانی سبب گردیده کتابخانه منطقه‌ای به عنوان سازمانی که در استفاده از فن‌آوری‌ها از پیشگامان کاروان علم و اطلاع‌رسانی است، مطرح گردد. از این‌روست که کاربران هنگام مراجعه به کتابخانه با مسائلی روبه‌رو می‌شوند که شاید پیش از آن به‌ندرت مشاهده کرده باشند. به‌طور مثال، وجود نرم‌افزار کاربرخوان، به‌عنوان نرم‌افزاری که شاید در حال حاضر پس از گذشت چندین ماه در بانک‌های ایران

و سایر مؤسسات مطرح گردیده؛ ضمن ایجاد حالتی از ابهام و سردرگمی اولیه در کاربران، آن‌ها را با محیطی کاملاً جدید و کارمندی کاملاً آماده روبه‌رو می‌کند. بنابراین، ابزاری در ایجاد تغییر نگرش در کاربران خواهد بود.

۴- در مجموع و با توجه به مسائل مطرح شده می‌توان نتیجه گرفت که فرضیه صفر «ارائه خدمات اطلاعاتی توسط کتابداران متخصص و آشنا با فن‌آوری‌های نوین با همراهی تجهیزات مناسب در تغییر نگرش کاربران نسبت به شغل کتابداری مؤثر نیست»، رد خواهد شد. لذا، می‌توان گفت که کتابخانه منطقه‌ای با توجه به نتایجی که طی چندین سال فعالیت خود به دست آورده و با توجه به دیدگاه کاربران آن نسبت به رشته، می‌تواند به عنوان الگویی برای سایر کتابخانه‌های کشور مطرح گردد تا شاید کتابخانه‌ها با پیروی از این الگو و البته ارتقا و بهبود آن بتوانند بستری برای هر چه ارزشمندتر جلوه کردن رشته مهیا نمایند.

البته، این نکته قابل ذکر است که کاستی‌ها و نقایصی در کتابخانه موجود است، نقایصی که سازمان، ضمن آگاهی از آن‌ها در پی رفع آن‌ها نیز هست. به‌طور مثال، کمبود فضای کتابخانه، کمبود کتابداران متخصص و نیروی انسانی، نبود قوانین ثابت برای برخی از خدمات ارائه شده به کاربران، نبود امکانات رفاهی و دسترسی آسان به کتابخانه برای کاربران، مشکلات ناشی از عدم درک فضا و جو موجود در کتابخانه و بسیاری مسائل دیگر از جمله نقایصی هستند که کتابخانه و

سازمان مادر آن در پی رفع آن‌ها هستند.

### پیشنهاد تحقیق

نتایج این تحقیق نشان داد که عواملی چند از جمله: حضور کتابداران متخصص و مجرب، وجود تجهیزات و فن‌آوری‌های نوین اعم از سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، محیط دیجیتالی کتابخانه، نحوه ارائه خدمات و عدم مشابهت آن با سایر کتابخانه‌ها و وضعیت کاری موجود در کتابخانه، می‌تواند در ایجاد نگرش مثبت به رشته در کاربران و افراد جامعه مؤثر افتد. بنابراین، ضروری است تا ضمن اجرای مجدد و کامل‌تر این تحقیق در کتابخانه منطقه‌ای و سایر کتابخانه‌هایی که خدمات مشابه با این کتابخانه ارائه می‌دهند، عوامل عمده و اثرگذار در تغییر نگرش کاربران مورد سنجش قرار گیرد تا بتواند ضمن الگو قرار گرفتن در جهت بهبود و ارتقای رشته و شغل کتابداری مؤثر افتد. بنابراین، اجرای مجدد این پژوهش در دوره‌های زمانی متفاوت و با تعداد کاربران بیشتر می‌تواند در دریافت نتیجه واقعی‌تر مؤثر باشد.

### منابع

۱. ارلند سدتی‌تر، ایندا. «آموزش برای تغییر مهارت‌های جدید برای کتابخانه الکترونیکی، فن‌آوری نوین، کتابداران نوین؟». ترجمه امیررضا اصنافی. *مجله الکترونیکی نما*، دوره اول، ۴ (۱۳۸۳).
۲. بیگدلی، زاهد؛ آدام، زویا. «عوامل مؤثر در انتخاب رشته تحصیلی و تغییر نگرش دانشجویان کتابداری و روانشناسی بالینی در دانشگاه شهید

catalogs from the use's perspective: the use of focus group interviews". *College and Research Libraries*, No.58, No.5 (Sep. 1997): 403- 419. [on-line]. Available: www.Altavista.com.

8. Crowley, H. Gilreath, C. I. "Probing user perceptions of service quality: using focus groups to enhance quantitative SURVEYS". *Performance Measurement and Metrics*, Vol.3, No.2 (2002): 78-84.

9. Murray, Peter. "Research study on the effect of workstation configurations at the academic library refrance desk". *Library and Information Science(LIS)*. 2002. [on-line]. Available: www.Altavista.com 20/2/2007.

چمران اهواز». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، دوره ششم، ۲ (۱۳۸۲): ۴۷-۶۶.

۳. تنویپر، کارول؛ انیس، لیزا. «تأثیر مراجع دیجیتال بر کتابداران و کاربران کتابخانه». ترجمه منیژه نعمتی، ناهید بنی‌اقبال. *کتابدار*، دوره چهارم، ۶ (۱۳۸۴).

۴. خسروی، مریم. «تناسب شخصیت و شغل اطلاع‌رسانی». *اطلاع‌رسانی*، دوره هجدهم، ۳ و ۴ (۱۳۸۲): ۵۳-۵۹.

۵. دیانی، محمدحسین. *کارگاه‌های پژوهشی در علوم اجتماعی*. مشهد: کتابخانه رایانه‌ای، ۱۳۸۳.

۶. مختاری نبی، ابراهیم. «تحول نقش کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی در مدیریت دانش». *مجله الکترونیکی نما*، دوره دوم، ۲ (۱۳۸۳).

7. Connaway, Lynn Silipigni; Johnson, Debra Wilcox; Searing, Susan E. "Online

تاریخ دریافت: ۱۳۸۶/۹/۱۱

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی



# گزارش

روانشناسی و علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

پرتال جامع علوم انسانی



پروہشکاه علوم انسانی و مطالعات فرہنگی  
پرتال جامع علوم انسانی