

بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌گیری دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های مراکز آموزش شهید زمان پور و آموزش عالی امام خمینی (ره)

سید مهدی عامری^۱، جواد بشیری^{۲*}

۱- کارشناس ارشد موسسه آموزش عالی علمی- کاربردی جهاد کشاورزی، سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی، تهران، ایران

۲- مربی پژوهشی مرکز فناوری اطلاعات و اطلاع‌رسانی کشاورزی، سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی، تهران، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۹/۲۱

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱۰/۲۲

چکیده

هدف: پژوهش حاضر به منظور شناسایی عوامل مؤثر بر آشنایی و بهره‌گیری دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی مرکز آموزش شهید زمان پور و مرکز آموزش عالی امام خمینی انجام شده است.

روش‌شناسی پژوهش: این پژوهش از نوع پژوهش‌های کاربردی است و به روش پیمایش توصیفی انجام شده است. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه پژوهشگر ساخته استفاده شده است. تعداد ۳۱۹ نفر از دانشجویان مقاطع کاردانی و کارشناسی مراکز آموزشی جهاد کشاورزی استان تهران و البرز جامعه پژوهش را شکل داده است.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد که بیش از ۱۰ درصد از دانشجویان ۴ تا ۶ بار در هفته و ۴۰ درصد از دانشجویان، یک تا سه بار در هفته به کتابخانه مراجعه می‌کنند. بنابراین می‌توان گفت که میزان مراجعه بیش از نیمی از دانشجویان (۵۱/۱ درصد) به کتابخانه در وضعیت مناسبی قرار دارد. میزان مراجعه کمتر از نیمی از دانشجویان (۴۸/۹ درصد) دو هفته یک بار یا ماهی یک بار گزارش شده است. حدود ۹۵ درصد از دانشجویان، کتب و نشریات فارسی را به‌عنوان مهم‌ترین منبع اطلاعاتی ذکر کرده‌اند. منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه‌های مورد مطالعه، نیازهای اطلاعاتی دانشجویان را در حد متوسط رفع می‌کند. دانشجویان از رفتار و نحوه برخورد کتابداران رضایت کامل دارند اما از راهنمایی و مشاوره کتابداران در بازیابی اطلاعات رضایت ندارند.

نتیجه‌گیری: با استناد به یافته‌های پژوهش، میزان مراجعه دانشجویان به کتابخانه شرایط مناسبی دارد. برگزاری دوره‌ها یا برنامه‌های "آموزش شیوه استفاده از کتابخانه" و "بهره‌گیری از کتابدار متخصص" می‌تواند مؤثرترین عامل در میزان استفاده از کتابخانه باشد.

کلیدواژه‌ها: خدمات کتابخانه‌ای، کتابخانه دانشگاهی، کتابخانه تخصصی، نیاز اطلاعاتی، استفاده از کتابخانه، مرکز آموزش شهید زمان پور، مرکز آموزش عالی امام خمینی.

مقدمه

کتابخانه‌های دانشگاهی یکی از مهم‌ترین مراکز اطلاع‌رسانی و اشاعه دانش هستند که اطلاعات مورد نیاز دانشجویان و پژوهشگران را در زمینه‌های موضوعی مختلف تهیه و در اختیار آنان قرار می‌دهد. شناخت مجموعه کتابخانه و خدمات اطلاع‌رسانی رایج در کتابخانه‌ها و آگاهی از نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان، می‌تواند به مدیران کتابخانه‌ها کمک کند تا از نقاط قوت و ضعف خود آگاه شوند و برای رفع آن‌ها راهکارهای مناسبی را در پیش گیرند. استفاده حداکثری از منابع کتابخانه‌ای یکی از مهمترین اهداف هر کتابخانه است.

مؤسسه آموزش عالی علمی - کاربردی و مهارتی جهاد کشاورزی مسئولیت تدوین، برنامه‌ریزی و نظارت بر اجرای دوره‌های عالی آموزش‌های علمی - کاربردی در مقاطع تحصیلی کاردانی، کارشناسی و کارشناسی ارشد در ۶۲ مرکز و پردیس آموزش عالی در سراسر کشور را بر عهده دارد. در این راستا مدیریت اطلاع‌رسانی و کتابخانه مؤسسه آموزش عالی علمی - کاربردی جهاد کشاورزی با توجه به نقش مهم و اثرگذار کتابخانه در فرآیند آموزش و پژوهش، مسئولیت سیاست‌گذاری، تعیین اولویت‌ها، تخصیص و توزیع بودجه، تدوین آئین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی در حوزه‌های فراهم‌آوری و نیازسنجی، سازماندهی و اشاعه اطلاعات، خدمات عمومی و نیز نظارت بر فعالیت‌های همه کتابخانه‌های مراکز آموزشی تحت پوشش را بر عهده دارد. آگاهی از میزان آشنایی دانشجویان با فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه، ابزارهای جستجو و بازیابی اطلاعات و نیز نیازهای اطلاعاتی آنان، در تعیین اولویت‌ها و تدوین راهبردهای مجموعه‌سازی و فراهم‌آوری و بهبود ارائه خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها به‌عنوان بازوی آموزشی سازمان تأثیر بسزایی دارد. دارا بودن مجموعه‌های غنی و روزآمد کتابخانه‌ای، استفاده از نیروی انسانی متخصص، بهره‌گیری از تجهیزات کتابخانه‌ای روزآمد و نیز ساماندهی مناسب منابع کتابخانه‌ای از جمله عواملی هستند که در جذب مراجعین به کتابخانه نقش به‌سزایی

دارند. با استفاده از شاخص‌ها و معیارهای مختلف می‌توان مجموعه کتابخانه، نیروی انسانی، وضعیت سازماندهی، خدمات اطلاع‌رسانی، بودجه، ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌ها را ارزیابی کرد.

در زمینه استفاده از خدمات کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی و ارزیابی آن‌ها، تاکنون پژوهش‌های زیادی در ایران و سایر کشورها انجام شده است. زارع و همکاران (۱۳۹۴) در مطالعه عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه‌های عمومی کرمانشاه، به این نتیجه رسید که میزان استفاده کاربران از کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. علاوه بر آن میان متغیرهای "سن"، "جنسیت"، "تحصیلات"، "اوقات فراغت"، "استفاده از اینترنت" و "فاصله محل سکونت با کتابخانه" با میزان استفاده از کتابخانه رابطه معناداری وجود داشت. اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۹۲)، با استفاده از مدل لیب کوآل کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران را بررسی کردند و دریافتند که در وضعیت فعلی، کتابخانه‌ها در همه ابعاد، خدمات مطلوب و آرمانی ارائه نمی‌دهند و در بسیاری از موارد از حداقل خدمات برخوردارند و گاهی با پایین‌ترین سطح از خدمات پاسخگوی نیاز اطلاعاتی کاربران هستند. کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی و کتابخانه‌های تخصصی از نظر کنترل اطلاعات، و در کتابخانه‌های عمومی در همه مؤلفه‌ها ضعیف است. مؤتمنی و همکاران (۱۳۹۱) اولویت‌بندی موانع جوانان در استفاده از خدمات کتابخانه‌ها را بررسی کرده و دریافتند که کمبود کتاب‌های مورد نیاز، به‌روز نبودن منابع کتابخانه، نبود انگیزه و زمان کافی برای مطالعه و مناسب نبودن شرایط فیزیکی کتابخانه‌ها، مهم‌ترین مانع در مراجعه جوانان به کتابخانه‌های عمومی است. بیگدلی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که آگاهی دانشجویان از خدماتی که کتابخانه ارائه می‌دهد به میزان ۸۳ درصد، علاقه دانشجویان به مطالعه و استفاده از کتابخانه با ۷۶ درصد، دانش و مهارت کتابداران در تشخیص نیاز مراجعین و ساکت بودن محیط سالن مطالعه

کتابخانه به این نتایج رسیده است: تصور می‌شود اکثر دانشجویان با نحوه استفاده از کتابخانه و منابع آن آشنا نیستند که باعث عدم بهره‌گیری مطلوب آن‌ها از کتابخانه می‌شود. نتایج این پژوهش همچنین نشان داد که دانشجویان با فعالیت‌ها و بخش‌های مختلف کتابخانه دانشکده خود آشنایی ندارند و بیشترین دلیل آن‌ها برای مراجعه به کتابخانه، مطالعه درسی است. کتابداران نقش بسیار مهمی در آموزش دانشجویان ایفا می‌کنند و آموزش در زمینه شیوه بهره‌گیری از کتابخانه، با همکاری کتابداران و استادان، نتایج چشمگیری را به همراه خواهد داشت. فقدان منابع کافی در کتابخانه‌ها، بیشترین سهم را در عدم مراجعه دانشجویان به کتابخانه‌ها دارد.

در پژوهش‌های خارج از کشور، ایناستو^۱ (۲۰۰۹) تأثیر نظارت بر کیفیت خدمات کتابخانه‌ای از سوی کاربران بر توسعه خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی در استونی را بررسی کرده است. خدمات کتابخانه‌ای در حوزه‌های محیط، اطلاعات، دسترسی و کارمندان، هر یک با داشتن پنج تا نه معیار بررسی شدند. او در پژوهش خود، بیشترین تأکید پاسخ‌دهندگان را در ارتباط با کارایی کارمندان و دسترسی به اطلاعات و محیط کتابخانه بر شمرده است. گنونی^۲ (۲۰۰۸) در پژوهشی میزان استفاده از منابع چاپی در کتابخانه‌های دانشگاهی را بررسی کرد. نتایج پژوهش نشان داد که بیشتر کتابخانه‌ها در پی ایجاد خدمات واسپاری بین کتابخانه‌ای بودند تا بتوانند بر غنای مجموعه‌های خود بیفزایند. برخی از کتابخانه‌ها به داشتن مجموعه‌های اشتراکی علاقه‌مند بودند. فرانسیس^۳ (۲۰۰۵) در مقاله خود با عنوان رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیئت علمی رشته علوم اجتماعی در دانشگاه وست ایندینز نتیجه گرفت که ۸۴/۶ درصد از اعضای هیئت علمی از کتاب‌های درسی، ۵۳/۸ درصد از مجلات تخصصی و ۴۲/۳ درصد نیز از تک‌نگاشت‌ها در فرایند پژوهش استفاده می‌کنند. همچنین پایگاه‌های اطلاعاتی اِبسکو و امرالد هر کدام با ۱۹/۵

به‌طور مساوی با ۷۰ درصد از جمله عوامل مهمی است که در استفاده از کتابخانه مؤثر هستند. شریف‌زاده و محبوبی (۱۳۹۰) در پژوهشی، عوامل استفاده مطلوب دانشجویان از خدمات کتابخانه در دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان را بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که سطح رضایت بیشتر پاسخ‌دهندگان (۷۵ درصد) از خدمات کتابخانه مرکزی، در حد متوسط است. افکانه و شکوری شالدهی (۱۳۸۹) راه‌های ترغیب دانشجویان به مطالعه کتاب‌های غیردرسی را بررسی کردند. نتایج پژوهش نشان داد که عواملی از جمله روش تدریس استادان، برگزاری مسابقات کتاب‌خوانی، برگزاری نمایشگاه کتاب و بررسی شیوه‌های ارائه خدمات کتابخانه‌ای می‌تواند در هدایت دانشجویان به مطالعه کتب درسی یا غیردرسی نقش مؤثری داشته باشد. تفرشی و کلخوران (۱۳۸۸) میزان آشنایی و بهره‌گیری دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی را بررسی کردند. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که سبک آموزش استادان ۵۸ درصد، عدم کفایت و روزآمد نبودن منابع ۵۷ درصد، نیاز به آموزش بهره‌گیری از منابع ۷۵/۳ درصد، و عدم توانایی در استفاده صحیح از منابع ۴۹ درصد، از جمله مهم‌ترین دلایل مراجعه نکردن دانشجویان به کتابخانه هستند. یافته‌های پژوهش صیادی تورانلو و همکاران (۱۳۸۷) نیز نشان داد از دیدگاه دانشجویان دانشگاه یزد، دسترسی به اطلاعات، مهم‌ترین بعد در زمینه ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ای است. همچنین، نتایج حاکی از آن است که اولویت سایر ابعاد در ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ای به ترتیب شامل کنترل شخصی، کتابخانه به‌عنوان مکان و تأثیرگذاری خدمات است. محمدیگی (۱۳۸۶) در پژوهشی نتیجه می‌گیرد که تسلط کتابداران به مجموعه و سایر منابع اطلاعاتی مهم‌ترین عامل در جلب رضایت مراجعه‌کنندگان است. او همچنین اشاره می‌کند که محدودیت ساعت کار کتابخانه مهم‌ترین عامل نارضایتی مراجعین کتابخانه عمومی امام خمینی در شهر قزوین است. اسدی (۱۳۸۵) در پایان‌نامه خود با عنوان بررسی میزان آشنایی و بهره‌گیری دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال از

1. Einasto

2. Genoni

3. Francis

بررسی کرده است. نتایج این پژوهش نشان داد که میان توقعات استفاده کننده و خدمات کتابخانه فاصله چشمگیری وجود دارد. استفاده کنندگان، از کیفیت مجموعه و وضعیت دسترسی به آن، فضای مطالعه، خدمات و تجهیزات و شیوه برخورد کتابداران با مراجعه کنندگان راضی نبودند. یافته‌ها بیانگر این مطلب بود که میان توقعات استفاده کنندگان و درک کتابداران از آن‌ها فاصله وجود دارد و نگرش کتابداران به اهداف، همیشه مطابق با نیاز استفاده کنندگان نبوده است. این دو شکاف موجب نارضایتی استفاده کنندگان شده بود. مرسر^۵ (۲۰۰۰) در گزارشی به این نکته اشاره می‌کند که ۵۰ درصد از کسانی که از کتابخانه‌ها استفاده نمی‌کنند، هرگز به کتابخانه مراجعه نکرده‌اند، ۱۹ درصد دیگر در سطح بسیار پایینی استفاده می‌کنند و ۱۰ درصد نیز به دلیل ضعف فرهنگ اجتماعی و عادات و رسوم قومی، استفاده از کتابخانه را خاص طبقه متوسط یا ضعیف جامعه می‌دانند.

با توجه به نکات پیش گفته، این پژوهش درصدد پاسخ به این پرسش است که دانشجویان مراکز آموزش عالی علمی-کاربردی جهاد کشاورزی استان تهران و البرز، تا چه اندازه با خدمات کتابخانه‌ای آشنا هستند و به چه میزان از آن بهره می‌برند؟ پژوهش حاضر نخستین و تنها پژوهشی است که عوامل مؤثر بر بهره‌گیری دانشجویان مقطع کاردانی و کارشناسی همه رشته‌های تحصیلی را در دو مرکز آموزش شهید زمان پور در استان تهران و مرکز آموزش عالی امام خمینی در استان البرز بررسی می‌کند. در این پژوهش ضمن بررسی خدمات کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی این دو مرکز آموزشی که زیرمجموعه سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی هستند، سعی شده است راهکارهایی برای ارتقای توانمندی‌های دانشجویان در استفاده بهتر و مؤثرتر از کتابخانه‌ها ارائه شود.

درصد بیشترین مراجعه را داشته‌اند. این اعضاء، منابع اصلی دسترسی به اطلاعات روزآمد را شماره‌های جاری مجلات و جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی عنوان کردند. چانگ^۱ (۲۰۰۵) در پژوهشی با عنوان "رضایت‌بخشی استفاده کنندگان از خدمات اینترنتی در کتابخانه‌های عمومی" دریافت که با ارزیابی رضایت از این خدمات در یک بررسی سه ماهه، بیشتر پاسخگویان از جواب‌هایی که دریافت نموده‌اند، بسیار راضی بوده و فقط تعداد کمی از پاسخ‌دهندگان از این خدمات احساس نارضایتی داشتند که نتیجه آن پیشنهادهایی برای ارتقای سطح خدمات مرجع دیجیتال کتابخانه‌های عمومی دیجیتالی بود.

رومانوس^۲ (۲۰۰۴) در پژوهشی با عنوان ارزیابی رفتار اطلاع‌یابی متخصصان علوم اجتماعی و علوم انسانی در دانشگاه بوینس آیرس نتیجه گرفت که متخصصان هر دو گروه، از هر دو نوع منابع رسمی و غیررسمی در فرایند پژوهش استفاده می‌کنند، اما متخصصان علوم انسانی، مطالعه کتاب‌ها را به مجله ترجیح می‌دادند و ترجیح متخصصان علوم اجتماعی بر استفاده از مجله‌ها بود. ۳۱/۴ درصد از متخصصان علوم اجتماعی طرفدار کتاب‌ها، ۴۰/۵ درصد طرفدار مجله‌ها و ۸۲/۲ درصد طرفدار هر دو منبع بودند. لیاو^۳ (۲۰۰۴) اولویت‌بندی پایین خدمات کاربران را از مشکلات ریشه‌دار کتابخانه‌های دانشگاهی در چین برشمرده و حاکم بودن فرهنگ سنتی در کتابخانه‌ها را یکی از علل اصلی توسعه نیافتگی خدمات کاربران از جنبه دسترسی اطلاعات معرفی کرده است. شوانز^۴ (۲۰۰۲) در پژوهشی درباره عوامل مؤثر بر استفاده مراجعین از کتابخانه‌های عمومی شهر اسپوکن در شرق واشنگتن، نتیجه‌گیری می‌کند که عواملی مانند مدیریت و سازماندهی در کتابخانه‌ها، سیاست‌ها و روش‌های ارائه خدمات و محل قرار گرفتن کتابخانه در جذب مراجعین به کتابخانه مؤثر خواهد بود. کولن^۵ (۲۰۰۱) درباره رضایتمندی استفاده کنندگان از کتابخانه (دانشجوها) پژوهشی را انجام داد. این مقاله پژوهشی رابطه میان کیفیت خدمت و رضایتمندی استفاده کننده و نیز فاصله میان توقعات استفاده کنندگان و ادراک مدیران را

1. Chang

2. Romanoos

3. Liao

4. Schwanz

5. Mercer

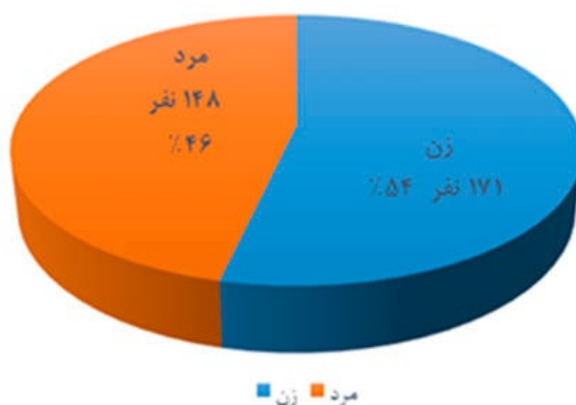
روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع کاربردی است و به روش پیمایش توصیفی انجام شده است. برای گردآوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه پژوهشگر ساخته استفاده شده است. برای سنجش روایی پرسشنامه، ابتدا پرسشنامه طراحی و در اختیار ۲۰ نفر از اساتید حوزه اطلاع‌رسانی و دانش‌شناسی قرار گرفت. پس از بررسی و حذف و اضافه کردن برخی گویه‌ها، روایی پرسشنامه تأیید شد. برای سنجش پایایی پرسشنامه، تعداد ۲۰ نسخه پرسشنامه پیش‌آزمون در میان نمونه آماری توزیع و با استفاده از روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، پایایی پرسشنامه محاسبه شد که مقدار ضریب آلفای حاصل ۰/۷۸۵ بود که بالاتر از حد قابل قبول بوده و پایایی پرسشنامه تأیید شد. در ارتباط با تعیین جامعه آماری پژوهش، با استعلام از مراکز آموزش شهید زمان‌پور و مرکز آموزش عالی امام خمینی مشخص شد که تعداد ۱۸۵۰ نفر دانشجویان مقطع کاردانی و کارشناسی مشغول به

تحصیل هستند. لذا با توجه به کثرت جامعه آماری، از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی مبتنی بر جدول کرجسی و مورگان استفاده شد. بر اساس این جدول، جامعه نمونه آماری پژوهش ۳۱۹ نفر تعیین شد. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌ها با استفاده از روش‌های آمار توصیفی، شاخص مرکزی میانگین، میانه، نما، شاخص پراکندگی واریانس و انحراف معیار تحلیل شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار اسپس استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

در این بخش از تجزیه و تحلیل آماری، چگونگی توزیع نمونه‌های آماری بر اساس متغیرهایی مانند جنسیت و سطح تحصیلات و نیز تحلیل وضعیت امکانات رفاهی کتابخانه، منابع مورد استفاده مراجعین، میزان رضایت از انواع خدمات کتابخانه‌ای و میزان مراجعه به کتابخانه بررسی شده است.



نمودار ۱. فراوانی پاسخ‌دهندگان از نظر جنسیت

همان‌گونه که از نمودار ۱ می‌توان دریافت، پاسخ‌دهندگان (دانشجویان) مورد مطالعه ۵۴ درصد زن و ۴۶ درصد مرد هستند.



نمودار ۲. فراوانی پاسخ‌دهندگان از نظر مقطع تحصیلی

بر اساس نتایج نمودار ۲، جامعه مورد مطالعه از لحاظ سطح تحصیلات ۳۳/۵ درصد در مقطع کاردانی و ۶۶/۵ درصد در مقطع کارشناسی مشغول به تحصیل هستند.

جدول ۱. میزان مراجعه دانشجویان به کتابخانه

میزان مراجعه به کتابخانه	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
۴ تا ۶ بار در هفته	۳۴	۱۰/۷	۱۰/۷
۱ تا ۳ بار در هفته	۱۲۹	۴۰/۴	۵۱/۱
دو هفته یکبار	۷۹	۲۴/۸	۷۵/۹
ماهی یک بار	۷۷	۲۴/۱	۱۰۰
جمع کل	۳۱۹	۱۰۰	

درصد) به کتابخانه در وضعیت مناسبی قرار دارد و میزان مراجعه کمتر از نیمی از دانشجویان (۴۸/۹ درصد) دو هفته یکبار یا ماهی یک بار است.

مطابق نتایج جدول ۱ مشخص شد که ۱۰/۷ درصد از دانشجویان ۴ تا ۶ بار در هفته و ۴۰ درصد از دانشجویان، یک تا سه بار در هفته به کتابخانه مراجعه می‌کنند. بنابراین می‌توان گفت که میزان مراجعه بیش از نیمی از دانشجویان (۵۱/۱

جدول ۲. فراوانی و درصد پاسخ‌دهندگان از نظر منابع اطلاعاتی مورد استفاده

نوع منبع اطلاعاتی	فراوانی	درصد فراوانی	میانگین	انحراف معیار
پایان‌نامه‌ها	۲۳۸	۷۴/۶	۲/۱۱	۱/۲۶
کتاب‌های فارسی	۳۱۹	۱۰۰	۲/۸۵	۱/۱۱
کتاب‌های لاتین	۲۳۸	۷۴/۶	۱/۷۲	۱/۰۷
نشریات فارسی	۳۰۴	۹۵/۳	۲/۹۰	۱/۲۷
منابع مرجع	۲۶۶	۸۳/۴	۲/۰۸	۰/۹۳
مواد سمعی و بصری	۲۷۴	۸۵/۹	۲/۸۷	۱/۲۴
پایگاه‌های اطلاعاتی آنلاین	۲۷۵	۸۶/۲	۲/۹۱	۱/۳۱
میانگین کلی کفایت منابع			۳/۰۳	۱/۱۷

این جدول مشخص می‌شود که رضایت دانشجویان از کتب و نشریات فارسی، مواد سمعی و بصری و پایگاه‌های اطلاعاتی آنلاین اندکی بالاتر از حد میانگین و در حد متوسط است، اما رضایت دانشجویان از کتب لاتین پایین‌تر از میانگین است.

بر اساس نتایج جدول ۲ کتاب‌های فارسی با ۱۰۰ درصد استفاده و نشریات فارسی با ۹۵ درصد استفاده، نسبت به سایر منابع بیشترین استقبال و پایان‌نامه‌ها و کتاب‌های لاتین نیز کمترین استقبال را از سوی دانشجویان داشته‌اند. همچنین مطابق نتایج

جدول ۳. دلایل نارضایتی دانشجویان در استفاده از شبکه اینترنت در کتابخانه

دلیل نارضایتی	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
عدم آشنایی با اینترنت	۱۲	۳/۸	۳/۸
عدم تسلط به زبان خارجی	۳۲	۱۰	۱۳/۸
خدمات‌رسانی نامناسب کتابخانه	۱۶۷	۵۲/۴	۶۶/۱
نبود فرصت کافی	۷۸	۲۴/۵	۹۰/۶
سایر موارد	۳۰	۹/۴	۱۰۰
جمع کل	۳۱۹	۱۰۰	

پاسخ‌ها را به خود اختصاص داده‌اند. اما خدمات‌رسانی نامناسب از سوی کتابخانه، شاخصی است که به تنهایی نیمی از پاسخ‌ها را به خود اختصاص داده است.

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که دلیل اصلی نارضایتی دانشجویان از شبکه اینترنت کتابخانه، ارائه خدمات نامناسب از سوی کتابخانه (۵۲/۴ درصد) است. زیرا همان‌طور که مشاهده می‌شود، مواردی که مربوط به دانشجویان است درصد کمی از

جدول ۴. دیدگاه پاسخ‌دهندگان در زمینه امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه

امکانات	میانگین	انحراف معیار
فضا	۳/۸۲	۰/۵۲
نور	۳/۷۶	۰/۵۴
هوا	۳/۵۹	۰/۹۷
صندلی	۳/۹۳	۰/۵۵
آرامش و سکوت	۲/۸۲	۱/۲۵
ساعات کار	۳/۹۳	۰/۳۷

کرده است (۲/۸۲ درصد)، درحالی‌که یکی از مهم‌ترین معیارها در زمینه سنجش امکانات فیزیکی کتابخانه به شمار می‌آید. بنابراین، لازم است در این مورد به‌درستی چاره‌اندیشی شود.

چنانچه از نتایج ارائه‌شده در جدول ۴ برمی‌آید، امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه در حد متوسط به بالا (با میانگین ۳/۹۳) است اما در حد عالی نیست. نکته قابل توجه در زمینه آرامش و سکوت کتابخانه این است که این گزینه کمترین نمره را کسب

جدول ۵. دیدگاه پاسخ‌دهندگان در مورد کتابداران

انحراف معیار	میانگین	نظر دانشجویان در مورد کتابداران
۰/۹۴	۳/۶۱	برخورد کتابداران
۱/۰۷	۲/۸۸	استفاده از راهنمایی کتابداران

میانگین نمرات دریافت شده از سوی پاسخ‌دهندگان در مورد راهنمایی و مشاوره کتابداران برای استفاده از مجموعه پایین‌تر از حد میانگین (۲/۸۸) است.

نتایج ارائه‌شده در جدول ۵ نشان می‌دهد که کتابداران شاغل در کتابخانه مورد مطالعه، از حداقل ویژگی‌های لازم برخوردارند؛ زیرا میانگین نمرات کسب‌شده در زمینه ویژگی‌های کتابداران، بالاتر از حد میانگین (۳/۶۱) است. اما نکته قابل توجه این که این

جدول ۶. دیدگاه دانشجویان در زمینه مراجعه محدود به کتابخانه

درصد	فراوانی	دلایل محدودیت
۴۴/۲	۱۴۱	کمبود منابع کتابخانه
۴۹/۲	۱۵۷	عدم آشنایی کافی برای استفاده از منابع مرجع
۴۲/۳	۱۳۵	عدم آشنایی کافی برای استفاده از فهرست موجودی کتابخانه
۸۲/۸	۲۶۴	روزآمد نبودن منابع کتابخانه
۸۱/۵	۲۶۰	محدودیت ساعات کار کتابخانه
۳۰/۴	۹۷	سایر موارد

موجود، برگزاری دوره‌های آموزشی برای آشنایی دانشجویان با استفاده از کتابخانه و افزایش ساعات کاری کتابخانه تجدیدنظر کنند.

نتایج مربوط به بررسی مهم‌ترین عوامل مؤثر بر میزان استفاده دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی مراکز آموزش شهید زمان پور و مرکز آموزش عالی امام خمینی در جدول زیر ارائه شده است.

بر اساس نتایج جدول ۶ مهم‌ترین دلیل دانشجویان برای مراجعه محدود به کتابخانه، روزآمد نبودن منابع کتابخانه (۲۶۴ نفر با فراوانی ۸۲/۸ درصد) و محدودیت ساعات کار کتابخانه (۲۶۰ نفر با فراوانی ۸۱/۵ درصد) ذکر شده است. همچنین، دلایل دیگر نیز میزان نسبتاً بالایی را به خود اختصاص داده‌اند که نشان می‌دهد کتابخانه‌های مذکور برای ترغیب بیشتر دانشجویان برای مراجعه به کتابخانه باید در زمینه‌هایی مانند روزآمدی منابع

جدول ۷. اولویت خدمات برای ایجاد رضایت بیشتر دانشجویان و ترغیب آن‌ها به استفاده از کتابخانه

انحراف معیار	میانگین	عوامل مؤثر بر میزان استفاده دانشجویان از خدمات کتابخانه
۳/۶۳	۳۶/۴۹	آموزش شیوه استفاده از کتابخانه
۳/۲۲	۳۳/۲۶	استفاده از کتابدار متخصص
۲/۲۵	۲۷/۵۵	آموزش شیوه‌های جستجوی اطلاعات
۳/۴۶	۲۶/۲۴	آموزش استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی
۳/۴۸	۲۴/۹۲	تهیه و تکمیل فهرست موجودی منابع کتابخانه
۱/۳۵	۲۲/۵۷	پاسخگویی از طریق تلفن
۱/۱۲	۱۷/۹۳	وجود راهنمای استفاده از منابع کتابخانه
۲/۸۷	۱۲/۵۴	سایر موارد

نتایج ارائه شده در جدول ۷ که بر اساس میانگین تنظیم شده است، نشان می‌دهد که به ترتیب از نظر دانشجویان مورد مطالعه، بیشترین شاخص و خدماتی که در زمینه رضایت و ترغیب دانشجویان برای مراجعه به کتابخانه مؤثر است، آموزش شیوه استفاده از کتابخانه (با میانگین ۳۶/۴۹ درصد) و استفاده از کتابدار متخصص (با میانگین ۳۳/۲۶ درصد) است؛ زیرا این دو شاخص بیشترین میانگین را نسبت به سایر شاخص‌ها کسب کرده‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از پژوهش حاضر نشان می‌دهد که بیش از نیمی از دانشجویان در هر هفته بین یک تا شش بار از کتابخانه استفاده می‌کنند. به عبارت دیگر، میزان مراجعه آن‌ها به کتابخانه وضعیت مناسبی دارد و میزان مراجعه کمتر از نیمی از دانشجویان نیز دو هفته یک‌بار یا ماهی یک‌بار گزارش شده است. بنابراین، می‌توان گفت که به‌طور کلی میزان مراجعه دانشجویان مقاطع کاردانی و کارشناسی در دو مرکز آموزش شهید زمان‌پور و مرکز آموزش عالی امام خمینی، از شرایط متوسطی برخوردار است. بررسی و مقایسه یافته‌های این پژوهش با نتایج برخی از پژوهش‌هایی که در این زمینه در ایران و کشورهای دیگر انجام شده و در بخش پیشینه‌ها به برخی از آن‌ها اشاره شده است، نشان می‌دهد که میزان مراجعه دانشجویان به کتابخانه و استفاده آن‌ها از منابع کتابخانه، در اغلب موارد با نتایج پژوهش‌های دیگر همخوانی دارد. به‌عنوان مثال، نتایج پژوهش بیگدلی و همکاران (۱۳۹۰) نیز نشان می‌دهد که علاقه دانشجویان به مطالعه و استفاده از کتابخانه با ۷۶ درصد، دومین عامل مؤثر در استفاده از کتابخانه محسوب می‌شود. نتایج پژوهش شریف‌زاده و محبوبی (۱۳۹۰) سطح رضایت دانشجویان را در حد متوسط گزارش کرده است. در این زمینه نتایج پژوهش زارع (۱۳۹۴) و تفرشی و کلخوران (۱۳۸۸) که بیش از ۵۰ درصد نارضایتی کاربران را اعلام کردند، با نتایج حاصل از این مطالعه، متفاوت است.

با توجه به این که اغلب پرسش‌های پژوهش حاضر در

طیف لیکرت طراحی شده و نمره هر گزینه بین ۵-۱ در نظر گرفته شده است، میانگین نمره دریافت شده برای هر آیت ۲/۵ محاسبه شده است. بنابراین، نتایج مربوط به گویه‌های سنجش میزان پاسخ‌گویی کتابخانه به نیازهای دانشجویان نشان داد که توانایی مجموعه منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه‌های مرکز آموزش شهید زمان‌پور و مرکز آموزش عالی امام خمینی، برای رفع نیازهای اطلاعاتی دانشجویان در حد متوسط است. بررسی رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان نیز نشان داد که اکثر دانشجویان (۹۵ درصد) از میان منابع مورداستفاده، به ترتیب از منابع اطلاعاتی فارسی مانند کتاب‌ها و نشریات فارسی، در حد متوسط و اندکی بالاتر از حد میانگین (بین ۲/۸۵ الی ۲/۹۱) و از کتاب‌های لاتین و پایان‌نامه‌ها در حد پایین‌تر از حد میانگین (۱/۷۲) استفاده می‌کنند. در نتیجه، میزان رضایت دانشجویان از منابع لاتین پایین است. در این زمینه، یافته‌های این پژوهش با نتایج پژوهش زارع (۱۳۹۴) و اسدی (۱۳۸۵) مطابقت بیشتری دارد. این مسئله ممکن است به علت عدم تسلط دانشجویان به زبان انگلیسی و یا به این دلیل باشد که در این مقاطع تحصیلی دانشجویان سروکار چندانی با منابع غیرفارسی ندارند. در ارتباط با راهنمایی کتابداران نیز باید عنوان کرد که متأسفانه کتابداران در زمینه کمک و راهنمایی به دانشجویان ضعیف عمل کرده‌اند و دانشجویان از این موضوع رضایت زیادی ندارند. در ارتباط با عدم رضایتمندی دانشجویان از کتابداران یا کارکنان کتابخانه، نتایج برخی از پژوهش‌های انجام شده مانند بیگدلی (۱۳۹۰)، تفرشی و کلخوران (۱۳۸۸)، محمدبیگی (۱۳۸۶)، اسدی (۱۳۸۵)، ایناستو (۲۰۰۹) و کولن (۲۰۰۱) با یافته‌های پژوهش حاضر همخوانی دارد.

در ارتباط با سنجش "برخورد کتابداران با مراجعین" می‌توان چنین نتیجه گرفت که از نظر پاسخگویی، برخورد کتابداران با مراجعین مناسب است به گونه‌ای که نمره مناسبی (یعنی ۳/۶۱) را دریافت کرده است. اما در عین حال نتایج نشان می‌دهد که استفاده از راهنمایی کتابداران نمره پایین‌تری (یعنی ۲/۸۸) را کسب کرده است. این مسئله ممکن است ناشی از پایین بودن

نتایج حاصل از پژوهش حاضر نشان می‌دهد که بیش از نیمی از دانشجویان در هر هفته بین یک تا شش بار از کتابخانه استفاده می‌کنند. به عبارت دیگر، میزان مراجعه آن‌ها به کتابخانه وضعیت مناسبی دارد و میزان مراجعه کمتر از نیمی از دانشجویان نیز دو هفته یک‌بار یا ماهی یک‌بار گزارش شده است. بنابراین، می‌توان گفت که به‌طور کلی میزان مراجعه دانشجویان مقاطع کاردانی و کارشناسی در دو مرکز آموزش شهید زمان‌پور و مرکز آموزش عالی امام خمینی، از شرایط متوسطی برخوردار است. بررسی و مقایسه یافته‌های این پژوهش با نتایج برخی از پژوهش‌هایی که در این زمینه در ایران و کشورهای دیگر انجام شده و در بخش پیشینه‌ها به برخی از آن‌ها اشاره شده است، نشان می‌دهد که میزان مراجعه دانشجویان به کتابخانه و استفاده آن‌ها از منابع کتابخانه، در اغلب موارد با نتایج پژوهش‌های دیگر همخوانی دارد. به‌عنوان مثال، نتایج پژوهش بیگدلی و همکاران (۱۳۹۰) نیز نشان می‌دهد که علاقه دانشجویان به مطالعه و استفاده از کتابخانه با ۷۶ درصد، دومین عامل مؤثر در استفاده از کتابخانه محسوب می‌شود. نتایج پژوهش شریف‌زاده و محبوبی (۱۳۹۰) سطح رضایت دانشجویان را در حد متوسط گزارش کرده است. در این زمینه نتایج پژوهش زارع (۱۳۹۴) و تفرشی و کلخوران (۱۳۸۸) که بیش از ۵۰ درصد نارضایتی کاربران را اعلام کردند، با نتایج حاصل از این مطالعه، متفاوت است.

با توجه به این که اغلب پرسش‌های پژوهش حاضر در

نقاط قوت، برنامه‌ریزی مناسبی برای رفع مشکلات مربوط به استقبال دانشجویان از کتابخانه انجام شود. همچنین، نتایج نشان می‌دهد که میانگین کلی کفایت منابع در حد متوسط است و لازم است تلاش‌های بیشتری در این زمینه صورت گیرد تا توانایی کتابخانه در رفع نیاز اطلاعاتی دانشجویان افزایش یابد. در ارتباط با ضعف بودن منابع اطلاعاتی کتابخانه و پایین بودن کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، نتایج اغلب پژوهش‌های مورد استناد در پیشینه پژوهشی از جمله زارع (۱۳۹۴)، اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۹۲)، تفرشی و کلخوران (۱۳۸۸)، اسدی (۱۳۸۵)، فرانسیس (۲۰۰۵) و مرسر (۲۰۰۰) با یافته‌های پژوهش حاضر همخوانی دارد. اما نتایج این پژوهش با پژوهش‌هایی که در زمینه عوامل و موانع مؤثر بر استفاده از کتابخانه‌ها انجام شده، متفاوت است. به‌عنوان مثال شوانز (۲۰۰۲) در پژوهشی در مورد عوامل مؤثر بر استفاده مراجعین از کتابخانه به این نتیجه رسید که عواملی مانند مدیریت و سازماندهی در کتابخانه‌ها، سیاست‌ها و روش‌های ارائه خدمات و محل قرار گرفتن کتابخانه در جذب مراجعین به کتابخانه مؤثر خواهد بود. علاوه بر آن با توجه به اهمیت استفاده از اینترنت در کتابخانه‌های امروزی، دانشجویان «فقدان خدمات مناسب» را عامل اصلی نارضایتی استفاده از شبکه اینترنت در کتابخانه می‌دانند. در میان عوامل فیزیکی نیز نبود «آرامش و سکوت» در کتابخانه را از عوامل نارضایتی برشمرده‌اند. در مورد مشکلات مربوط به ساعت کار کتابخانه، ارائه خدمات نامناسب و شرایط فیزیکی کتابخانه، نتایج پژوهش‌های مؤتمنی (۱۳۹۱)، بیگدلی (۱۳۹۰)، و محمدبیگی (۱۳۸۶) نیز این موارد را تأیید می‌کند.

با استناد به یافته‌های پژوهش، پیشنهاد می‌شود مراکز مورد مطالعه، از طریق برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی، مهارت دانشجویان در استفاده از کتابخانه را افزایش دهند. همچنین، کتابداران متخصص و مجرب را به جای افراد غیرمتخصص به خدمت گرفته و برای کتابداران نیز دوره‌های آموزشی ضمن خدمت در زمینه نحوه برخورد با مراجعین و

سواد اطلاعاتی کتابداران یا دانشجویان باشد. این نتایج با یافته‌های بیگدلی و همکاران (۱۳۹۰) که دانش و مهارت کتابداران را از جمله مهم‌ترین عوامل مؤثر در استفاده از کتابخانه می‌دانستند و یا محمدبیگی (۱۳۸۶) که تسلط کتابداران به مجموعه و سایر منابع اطلاعاتی را مهم‌ترین عامل در جلب رضایت مراجعه‌کنندگان ذکر کرده است و کولن (۲۰۰۱) که معتقد است در صورتی که نگرش کتابداران به اهداف مطابق با نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان نباشد، موجب نارضایتی آن‌ها می‌شود، مشابهت بیشتری دارد. به نظر می‌رسد لازم است کتابخانه‌های مورد بررسی، با برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت، سواد اطلاعاتی کتابداران خود را افزایش دهند و با دادن انگیزه مناسب، کتابداران را در کمک به مراجعین ترغیب نمایند تا از این طریق بتوان میزان کمک کتابداران به مراجعه‌کنندگان را افزایش داد.

مهم‌ترین عاملی که به‌عنوان هدف اصلی این پژوهش نیز مدنظر قرار گرفته، پاسخگویی به این پرسش است که چه عواملی بر استفاده دانشجویان از کتابخانه‌های مرکز آموزش شهید زمان پور و مرکز آموزش عالی امام خمینی تأثیرگذار است؟ در پاسخ به این پرسش و براساس اطلاعات مندرج در جدول ۷، هفت عامل مشخص و بر اساس درجه اهمیت مرتب شده‌اند که از آن میان، «آموزش شیوه استفاده از کتابخانه»، مؤثرترین عامل در زمینه رضایت و ترغیب دانشجویان برای مراجعه به کتابخانه است. پس از آن «استفاده از کتابدار متخصص» و «آموزش شیوه جستجوی اطلاعات» نیز از عوامل مؤثر در استفاده از کتابخانه ذکر شده‌اند. این نتایج نشان می‌دهد که از نظر دانشجویان، بحث‌های مربوط به آموزش چگونگی استفاده از کتابخانه تأثیر زیادی در رضایتمندی و ترغیب آن‌ها به مراجعه بیشتر به کتابخانه دارد. با توجه به نتایج آمار توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش مشخص شد که کتابخانه‌های موجود در مراکز آموزشی یادشده، از لحاظ متغیرهای مورد مطالعه در وضعیت متوسطی به سر می‌برند. بنابراین، لازم است نقاط قوت و ضعف این کتابخانه‌ها شناسایی شوند تا بتوان با رفع مشکلات مربوط به نقاط ضعف و تقویت

فهرست منابع

- ۱- اسفندیاری مقدم، علیرضا؛ رزمی شندی، مسعود و نوروزی، یعقوب (۱۳۹۲). کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های مدل لیب کوآل در ایران). *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*. دوره ۴۷ (۲)، ۱۹۱-۲۰۸.
- ۲- اسدی، لیلا (۱۳۸۵). بررسی میزان آشنایی و بهره‌گیری دانشجویان دانشگاه آزاد واحد تهران شمال از کتابخانه. *فصلنامه کتاب*، ۶۵، ۳۷-۴۸.
- ۳- افکانه، صغری و شکوری شالدهی، عباس (۱۳۸۹). بررسی راه‌های ترغیب دانشجویان به مطالعه کتاب‌های غیردرسی. *فصلنامه روانشناسی تربیتی*، ۱: ۸۲-۷۲.
- ۴- بیگدلی، زاهد؛ صباغی نژاد، زیور و رجبی، غلامرضا (۱۳۹۰). دیدگاه‌های دانشجویان کارشناسی برق پیوسته دانشگاه آزاد یزد در مورد عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه مرکزی دانشگاه. *فصلنامه کتاب*، ش ۲۲: ۶۴-۵۱.
- ۵- تفرشی، شکوه؛ دروگر و کلخوران، سولماز (۱۳۸۸). بررسی میزان آشنایی و بهره‌گیری دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج از کتابخانه‌های آن واحد. *فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ش ۵: ۴۴-۳۳.
- ۶- زارع، امین؛ گودینی، یاسر و ریاحی، عارف (۱۳۹۴). مطالعه عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه‌های عمومی (مطالعه موردی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه). *فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*، سال چهارم (۳ و ۴)، ۵۱-۶۲.
- ۷- شریف‌زاده، ابوالقاسم و محبوبی، محمدرضا (۱۳۹۰). تحلیل عاملی موانع استفاده مطلوب دانشجویان از خدمات کتابخانه در دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، شماره ۲، ۱۳۱-۱۵۳.
- ۸- مومنی، علیرضا؛ همتی، امین و مرادی، هادی (۱۳۹۱). شناسایی و اولویت‌بندی موانع جوانان در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی شهرستان سمنان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸ (۴)، ۱۲-۲۴.
- 9- Einasto, Olga (2009) "Using service quality monitory to support library management decisions: A case study from Estonia". *The International Information & Library Review*, 20-41:12. Retrieved August 2012, 11, from: <http://www.elsevir.com/locate/iilr>.
- 10- Francis, 2005. "Assessment information seeking behavior social sciences masters in Vest Indies university" [http://ezproxy.nemumann.edu:2048/ehost/Ebsco/information seeking behavior of university](http://ezproxy.nemumann.edu:2048/ehost/Ebsco/information%20seeking%20behavior%20of%20university)

آموزش مهارت‌های کتابداری و نیز جستجو و بازیابی اطلاعات، برگزار کنند. همچنین غنی‌سازی و روزآمدسازی منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های مورد مطالعه، تسهیل در دسترسی افراد به کتب مورد نیاز، از دیگر پیشنهادهایی است که می‌توان با استناد به یافته‌های تحقیق به آن‌ها اشاره کرد. با توجه به این که بیش از ۵۰ درصد از دانشجویان، «فقدان ارائه خدمات مناسب» را عامل اصلی نارضایتی استفاده از شبکه اینترنت در کتابخانه می‌دانند، لازم است خدمات استفاده از اینترنت و شبکه و شیوه‌های نوین جستجو و بازیابی اطلاعات در کتابخانه ارائه شود. با توجه به اهمیت عوامل فیزیکی مانند «آرامش و سکوت» در یک کتابخانه، لازم است مسئولین مراکز آموزشی یادشده تمهیدات لازم را برای فراهم‌سازی این مهم بیندیشند. از نظر دانشجویان مهم‌ترین علل مراجعه محدود به کتابخانه «روزآمد نبودن منابع کتابخانه» و «ساعت کار محدود کتابخانه» معرفی شده است. لذا، پیشنهاد می‌شود ساعات کار کتابخانه افزایش یابد، منابع کتابخانه به‌روز شده و کتاب‌های جدید منطبق با نیازهای دانشجویان خریداری شود. به‌منظور ایجاد رغبت و رضایت بیشتر در دانشجویان برای استفاده از کتابخانه، نیاز است تا تمهیداتی از جمله «پاسخگویی از طریق تلفن» و «وجود راهنمای استفاده از منابع کتابخانه»، اندیشیده شود.

در زمینه ایجاد علاقه به مطالعه و افزایش میزان مطالعه دانشجویان، می‌توان به راهکارهای ترغیبی و تشویقی مانند برگزاری مسابقات کتاب‌خوانی، برگزاری نمایشگاه کتاب و تغییر در شیوه‌های ارائه خدمات کتابخانه‌ای به دانشجویان و بهبود یا تغییر در روش تدریس استادان اشاره کرد. همان‌طور که نتایج پژوهش افکانه و شکوری شالدهی (۱۳۸۹) نیز نشان می‌دهد، پیشنهاد مطالعه کتاب‌های غیردرسی به دانشجویان، از دیگر روش‌های تشویقی مؤثر است.

- library.”16- Ahmad, M., Abawajy, J. H. (2014). Digital library service quality assessment model. *Procedia-social and behavioral sciences*, 129, 571-580.
- 11- Liao, J. (2004). A Historical Perspective: The Root Cause for the Underdevelopment of User Services in Chinese Academic Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*. 30(2): 109-115.
- 12- Cullen, Rowena. 2001. Respective on user satisfaction surveys". *Library Trend*. Vol. 19, No. 4. P. 662-686.
- 13- Mercer, C. (2000). "Navigating the economy of knowledge: A national survey of users and non-users of state and public libraries". Prepared for the Libraries Working Group of the Cultural Ministers' Council, P.23.
- 14- Schwanz, K. (2002). "Thinking about a joint to use library". *C&RL News*, 61:6. Retrieved Jan. 12, 2008, from: <http://www.ala.org/acrl/acrlpubs/crlnews/bachissues2002/june2/thinkingabout.cfm>.

Identifying the Factors Affecting Students' Utilization of the library Services of Shahid Zamanpour Education Center and Imam Khomeini Higher Education Center

S. Mahdi Ameri¹
Javad Bashiri^{2*}

1- M. A. in Institute of Technical and Vocational Higher Education, Agriculture Jihad. Agricultural Research, Education and Extension Organization (AREEO), Tehran, Iran.

2- Faculty Member of Agricultural Scientific Information and Documentation Center. Agricultural Research, Education and Extension Organization (AREEO), Tehran, Iran

Abstract

Purpose: The purpose of this study was to identify the factors affecting the familiarization and utilization of students from the specialized and academic libraries of Shahid Zamanpour Education Center and Imam Khomeini Higher Education Center.

Methodology: This research is an applied research and has been conducted through a survey method. A researcher-made questionnaire was used to collect information. The research community consists of 319 students of undergraduate educational centers.

Findings: The results show that more than 10 percent of students attend a library 6-4 times a week, and 40 percent of students attend a library 3-1 times a week. Therefore, more than half of the students (51.1%) have a good status in their library, and less than half (48.9%) of the students have reported their visits twice weekly or once monthly. About 95% of the students mentioned Persian books and publications as the most important source of information. The information sources in the studied libraries will meet the student's information needs moderately. Students are fully satisfied with the behavior of librarians, but librarians are not content with the advice and advice of retrieving information.

Conclusion: According to the findings of the research, the rate of students' referral to the library is favorable. Organizing courses on subjects as "learning how to use a library" and "using expert librarians" can be the most influential factor in library use

Keywords: Applied and Scientific Higher Education Centers, Agricultural Jihad, Library Services, Academic Library, Special Library, Information Needs, Library Usage.

* Corresponding author: j.bashiri@areeo.ac.ir