

## رابطه میزان صلاحیت‌های کتابداران با رضایت کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی (مورد مطالعه: دانشگاه‌های دولتی شهر تهران)

فاطمه زندیان<sup>۱</sup> | عاطفه شریف<sup>۲</sup> | حمیدرضا محمودی<sup>۳\*</sup> | نازیلا محرابی<sup>۴</sup> | فاطمه ناصری<sup>۴</sup>

- دانشیار گروه آموزشی علم اطلاعات و دانش شناسی - دانشگاه تربیت مدرس
- استادیار گروه آموزشی علم اطلاعات و دانش شناسی - دانشگاه تربیت مدرس
- کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی - دانشگاه تربیت مدرس - (نویسنده مسئول): hamidreza8520@gmail.com
- دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی - دانشگاه تربیت مدرس
- دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی - دانشگاه تربیت مدرس

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۸/۱۳ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۲/۲۱

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط بین میزان صلاحیت‌های کتابداران و میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی تهران انجام شده است.

**روش پژوهش:** این پژوهش از نظر هدف، پژوهشی کاربردی است که در زمره پژوهش‌های توصیفی-همبستگی قرار می‌گیرد. از دو پرسشنامه برای سنجش میزان صلاحیت کتابداران و میزان رضایت کاربر استفاده شد. جامعه آماری پژوهش متشکل از کتابداران و کاربران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی تهران بود که از میان آنها ۶۰ کتابدار و ۶۰ کاربر که به روش نمونه‌گیری تلفیقی متوالی انتخاب شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های صلاحیت کتابدار و رضایت کاربر از کتابخانه استفاده شد. جهت تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (فراوانی، میانگین و درصد) و آمار استنباطی (آزمون همبستگی پیرسون) و از نرم‌افزار 25 اس پی اس استفاده شد.

**یافته‌ها:** یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که میان صلاحیت‌های مدیریتی کتابداران و رضایت کار، صلاحیت‌های جستجوی اطلاعات کتابداران و رضایت کاربر و همچنین، میان صلاحیت‌های ارتباطی کتابداران و رضایت کاربر رابطه‌ای مثبت، ضعیف و معنادار مشاهده می‌شود. برخلاف صلاحیت‌های فوق که رابطه‌ای ضعیف با رضایت کاربر از کتابخانه دارند، صلاحیت فناوری اطلاعات رابطه‌ای مثبت، معنادار و قوی با رضایت کاربر از کتابخانه دارد. این در حالی است که میان صلاحیت‌های فردی و اخلاقی کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه و همچنین میان صلاحیت‌های پژوهشی کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه رابطه‌ای وجود ندارد.

**نتیجه‌گیری:** یافته‌ها نشان می‌دهد رابطه‌ی معنادار و مثبت میان رضایت کاربر از کتابخانه و صلاحیت‌های کتابداران وجود دارد. به بیانی دیگر، اینکه رابطه‌ی مستقیم بین این دو متغیر وجود دارد، با افزایش میزان صلاحیت کتابداران، میزان رضایت کاربر نیز از کتابخانه افزایش می‌یابد و بالعکس.

**واژه‌های کلیدی:** کتابخانه دانشگاهی، کتابدار، کاربر، رضایت، تهران

## مقدمه

در کشور ما کتابخانه‌های دانشگاهی در زمره پویاترین کتابخانه‌ها به شمار می‌آیند. در شرایطی که پژوهشگران و دانشجویان زیادی از داخل و خارج دانشگاه با کتابخانه در ارتباط هستند و از طریق آن تغذیه اطلاعاتی می‌شوند. بر اساس استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی برای اینکه کتابخانه بتواند رسالت آموزشی و پژوهشی خود را به مطلوب‌ترین شکل ممکن به انجام رساند و خدماتی متناسب با برنامه‌ها و اهداف سازمان مادر ارائه دهد لازم است از خدمات کتابداران متخصص، ورزیده، و علاقه‌مند بهره‌مند شود (تعاونی، ۱۳۹۰). رضایت کاربران در مورد سازمان‌های مختلف متفاوت است و به نوع مراجعه‌کنندگان آنها بستگی دارد. در هر سازمان، استفاده-کنندگان محصولات و خدمات، در تداوم و پویایی آن نقش تعیین‌کننده‌ای دارند و نادیده انگاشتن آنها در سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها به معنای نادیده انگاشتن محور اصلی فعالیت-هاست. پویایی هر سازمان به عکس‌العمل و رضایت کاربران پس از دریافت خدمت بستگی تام دارد (تعاونی، ۱۳۹۰). کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز از این امر مستثنی نیستند. بر این اساس، مدیران و کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی باید در جهت افزایش رضایت‌مندی کاربران این کتابخانه‌ها و ارائه خدمات به بهترین نحو ممکن حداکثر تلاش را داشته باشند. رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاهی موجب تداوم حضور آنها و بهره‌مندی مؤثرتر از منابع اطلاعاتی خواهد شد. نیروی انسانی کتابخانه‌ها، به ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی، نقش انکارناپذیری در فرآیند خدمت‌رسانی کتابخانه ایفا می‌کنند. نقش منابع انسانی ماهر و آموزش دیده به قدری مهم است که لنکستر<sup>۱</sup> می‌گوید: «توزیع و استفاده کارآمد از اطلاعات [بیشتر] به وجود منابع انسانی ماهر و با انگیزه بستگی دارد تا تکنولوژی» (زندیان، ۱۳۹۸). بنابراین می‌توان انتظار داشت که داشتن کتابداران واجد صلاحیت‌های لازم، رضایت کاربر را در پی خواهد داشت. کتابدار با اقشار گوناگون جامعه با عادات و ویژگی‌های رفتاری و شخصیتی متفاوت رو به رو است؛ کیفیت خدمت‌رسانی و

صلاحیت‌های وی می‌تواند در رضایت یا عدم رضایت کاربران عنصر تعیین‌کننده‌ای باشد. در دو موضوع رضایت کاربران از کتابدار و کتابخانه و تعیین صلاحیت‌های کتابداران، پژوهش‌هایی انجام شده است، اما به نظر می‌رسد پژوهشگران تاکنون مطالعه رابطه صلاحیت‌های کتابداران با رضایت کاربران را مورد توجه قرار نداده‌اند. نقش کتابخانه‌های دانشگاهی در زمینه‌های علمی و پژوهشی بر کسی پوشیده نیست. با توجه به نقش محوری کتابخانه‌های دانشگاهی در تأمین نیازهای اطلاعاتی اعضای هیئت علمی و دانشجویان و با توجه به نقش کتابداران متخصص در راهنمایی و ارائه اطلاعات با کیفیت به استفاده‌کنندگان، ضرورت دارد که به ارتباط بین میزان توجه به صلاحیت‌های کتابداران دانشگاهی و میزان رضایت کاربران بررسی شود. کتابخانه‌های دانشگاهی در سراسر دنیا از جایگاه برجسته‌ای در زمینه آموزش دانشگاه برخوردار هستند. کتابخانه‌های دانشگاهی به منظور ارائه-ی منابع اطلاعاتی و ارائه‌ی خدمات به سازمان مادر مربوطه برای حمایت از آموزش و یادگیری و انجام تحقیقات در سازمان تأسیس شده‌اند. از این کتابخانه‌ها انتظار می‌رود منابع اطلاعاتی مربوطه را به صورت چاپی و الکترونیکی فراهم آورند تا حتی-الامکان منجر به رضایت دانشجویان و اعضای هیأت علمی و به عبارت دقیق‌تر منجر به رضایت کاربران شود. بررسی رابطه صلاحیت‌های کتابداران با میزان رضایت کاربر از آن جهت اهمیت دارد که به واسطه چنین تحقیقی می‌توان صلاحیت‌های کتابداران را به ترتیب اهمیت، دسته‌بندی کرد و از طریق این دسته‌بندی، به اهم صلاحیت‌های کتابداران پی برد. این تحقیق کمک می‌کند میزان صلاحیت‌های عامل انسانی کتابخانه که یکی از مهمترین ارکان کتابخانه است، مشخص گردد. پس از مشخص شدن میزان صلاحیت‌های کتابداران می‌توان نقاط قوت را تثبیت و تقویت و نقاط ضعف را تضعیف و کنترل نمود. با روشن شدن رابطه میان صلاحیت‌های کتابداران و میزان رضایت کاربر می‌توان در امر سیاست‌گذاری مربوط به امور کتابخانه راحت‌تر تصمیم گرفت. در حقیقت سنجش رابطه میان دو متغیر مذکور، سیاست‌گذاری‌های مربوط به عامل انسانی کتابخانه را تسهیل می‌کند. در بیان ضرورت این تحقیق می‌توان گفت مغفول

<sup>1</sup>. Lancaster

چان<sup>۱۲</sup>(۲۰۱۳)، اولاه<sup>۱۳</sup>(۲۰۱۳)، لاوتن و بارنز<sup>۱۴</sup> (۲۰۱۵) و پینگ<sup>۱۵</sup>(۲۰۱۹) از جمله این مطالعات است.

ارتجایی (۱۳۷۲) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود به بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران پرداخت. نتایج تحقیق وی روشن ساخت که میان رضایت مراجعان و نحوه برخورد کتابداران و تعداد دفعات مراجعه و استفاده از کتابخانه، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

موسوی شوشتری (۱۳۸۲) در پژوهشی به سنجش میزان رضایت مندی کاربران از خدمات دریافتی کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران پرداخت. یافته‌ها نشان داد در مورد رضایت از کارکنان کتابخانه مرکزی، بیشترین میزان به ترتیب رضایت از «برخورد و رفتار مناسب کارکنان کتابخانه»، رضایت از «علاقه و تمایل به راهنمایی در کارکنان کتابخانه» و رضایت از «در دسترس بودن کارکنان کتابخانه در هنگام نیاز»، سه عنوان اول تا سوم رضایتمندی را تشکیل می‌داد.

تهوری و فتاحی (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان "بررسی دیدگاه مسئولان بخش های مختلف کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها درباره وظایف، دانش و مهارت‌های حرفه‌ای مورد نیاز آنها" به بررسی دیدگاه‌های مسئولان مختلف پرداختند. پس از تحلیل داده‌های برگرفته از پرسشنامه‌ها، سیاهه‌ای از وظایف، دانش و مهارت‌های عمومی و تخصصی احراز مسئولیت‌های بخش‌های مختلف کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها بدست آمد. همچنین میزان تناسب برنامه‌های آموزش کتابداری و اطلاع‌رسانی با شرایط احراز مسئولیت‌ها، مورد بررسی قرار گرفت که باید بین سرفصل برنامه‌های آموزشی رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی، که اکنون در دانشگاه‌های ایران تدریس می‌شود، و دانش و مهارت‌های مورد نیاز جهت انجام وظیفه محوله کتابداران، به خصوص، مسئولان بخش‌های مختلف کتابخانه تناسب و همخوانی بیشتری وجود داشته باشد.

ماندن صلاحیت‌های کتابداران می‌تواند عدم رضایت کاربر و متعاقب آن عدم وفاداری کاربر را در پی داشته باشد. ریزش بخشی از کاربران کتابخانه، به دلیل عدم صلاحیت کتابدار، جایگاه کتابخانه را به مخاطره می‌اندازد و این امر مورد پذیرش مسئولان کتابخانه نیست. در حقیقت، از دست دادن سرمایه‌ی اجتماعی (مراجعان) به دلیل عدم صلاحیت کتابداران، برای مسئولان کتابخانه امری ناخوشایند است، بنابراین باید در این مورد راه‌کاری باید ارائه شود. مضاف بر این، افراد جامعه کاربران بالقوه‌ای هستند که بالفعل شدن ایشان بی‌ارتباط به صلاحیت‌های کتابداران نیست. بنابراین بررسی رابطه میان صلاحیت‌های کتابداران و میزان رضایت کاربر هم از حیث جذب کاربران جدید و حفظ کاربران فعلی و هم از حیث جلوگیری از ریزش کاربران مفید فایده است. در حوزه پژوهش‌های زبان فارسی، ارتجایی (۱۳۷۲)، موسوی شوشتری (۱۳۸۲)، تهوری و فتاحی (۱۳۸۴)، هادیان قزوینی (۱۳۸۸)، زندیان و متقی دادگر (۱۳۸۸)، اسفندیاری مقدم و زهدی (۱۳۹۱)، فهیمی فر و فرزین یزدی (۱۳۹۳)، ابوطالبی و بیگدلو (۱۳۹۵) به این حوزه موضوعی پرداخته‌اند. در ارتباط با پژوهش‌های انجام شده به زبان انگلیسی، علاوه بر سازمان‌های بین‌المللی کتابداری، مانند انجمن کتابخانه‌های تخصصی<sup>۱</sup>، انجمن کانادایی کتابداران پژوهشی<sup>۲</sup> و انجمن کتابداری آمریکا<sup>۳</sup> که به معرفی صلاحیت‌های کتابداران پرداخته‌اند، پژوهش‌های دیگری را نیز در این زمینه می‌توان نام برد که به معرفی و تبیین صلاحیت‌های مورد نیاز کتابداران می‌پردازند. نیکلاس<sup>۴</sup> (۱۹۹۳)، لاوتن و بارنز<sup>۵</sup> (۲۰۱۵)، تیفل<sup>۶</sup> (۱۹۹۵)، فوت<sup>۷</sup> (۱۹۹۷)، ریگان<sup>۸</sup> (۲۰۰۵)، الخدهر و الانصاری<sup>۹</sup> (۲۰۱۱)، رحمان<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۸)، اوچاسار<sup>۱۱</sup> (۲۰۱۳)،

<sup>1</sup>. Special Libraries Association (SLA)

<sup>2</sup>. Canadian Association of professional Academic Librarians(CAPAL)

<sup>3</sup>. American Library Association (ALA)

<sup>4</sup>. Nicolas

<sup>5</sup>. Lawton, Burns

<sup>6</sup>. Tiefel

<sup>7</sup>. Foote

<sup>8</sup>. Reagon

<sup>9</sup>. al Khadher & Al Ansari

<sup>10</sup>. Rehman

<sup>11</sup>. Ojasaar

<sup>12</sup>. Chan

<sup>13</sup>. Ullah

<sup>14</sup>. Lawton & Burns

<sup>15</sup>. Ping Peng

دریافت که میانگین مقیاس مهارت های دیجیتال ۱۸۰، میانگین درجه اهمیت مهارت های دیجیتال ۲۵۱/۵۴ و میانگین میزان توانمندی در مهارت های دیجیتال ۱۸۰/۳۹ است. این بدین معناست که میانگین میزان توانمندی به میانگین مقیاس نزدیکتر است. همچنین تنها ۵۲٪ از کتابداران مورد پژوهش از توانمندی بالایی در انجام امور با مهارت های دیجیتال برخوردارند، در صورتی که از نظر ۹۰٪ کتابداران، داشتن مهارت های دیجیتال دارای اهمیت است. به طور کلی، میزان توانمندی در مهارت های دیجیتال در بین کتابداران مورد بررسی پایین بوده است، اما درصد بالایی از کتابداران از اهمیت مهارت های دیجیتال آگاهند. فهیمی فر و فرزین یزدی (۱۳۹۳) پژوهشی تحت عنوان "ارزیابی رضایت کاربران از مجموعه، ساختمان، تجهیزات، کتابداران و خدمات کتابخانه های عمومی یزد" انجام دادند. هدف این پژوهش ارزیابی کتابخانه های عمومی از دیدگاه کاربران و برآورد میزان رضایت آنها نسبت به چهار معیار منابع، ساختمان و تجهیزات، کتابداران و نیز خدمات کتابخانه های عمومی بوده است. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که از مجموع کلیه مؤلفه ها، میزان رضایت کاربران از «دانش کتابداران و رفتار آنها» از معیار ارزیابی «کتابداران»، و میزان رضایت از «ساعات کاری کتابخانه» از معیار «خدمات کتابخانه» بالاترین رضایت را به خود اختصاص دادند. همچنین یافته های پژوهش نشان داد که کاربران در مقایسه با چهار معیار منابع، ساختمان و تجهیزات، کتابداران و خدمات کتابخانه، بیشترین میزان رضایت خود را از کتابداران اعلام داشته اند.

درودی، کلاتری خاندانی (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان "بررسی صلاحیت های کتابداران دانشگاه علوم پزشکی استان کرمان" با هدف بررسی صلاحیت های کتابداران دانشگاه علوم پزشکی استان کرمان پرداختند. نتایج نشان داد که صلاحیت های کتابداران به طور کلی در وضعیت مطلوبی قرار دارد. به نظر می رسد صلاحیت های مدیریتی و همچنین صلاحیت های ارتباطی کتابداران وضعیت خوب و بسیار خوبی دارد. این در حالی است که صلاحیت های فناوری اطلاعات و صلاحیت های پژوهشی آنها نیاز به تقویت دارد. در حقیقت، صلاحیت های فناوری اطلاعات و

هادیان قزوینی (۱۳۸۸) نیز در پژوهش خود به بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مندی مراجعان پرداخت. یافته های پژوهش نشان داد که نحوه برخورد کتابداران و سطح دانش آنان، سطح تحصیلات مراجعان، نیز کیفیت و کمیت منابع رابطه ای مستقیم با رضایت مراجعان از خدمات بخش مرجع دارند. یافته دیگر این پژوهش نشان داد با افزایش درصد رضایت مراجعان از نحوه برخورد کتابداران بخش مرجع، رضایت آنها از خدمات این بخش افزایش می یابد و با کاهش این مقدار، رضایت مراجعان از خدمات بخش مرجع هم کاهش می یابد. لذا می توان دریافت که رابطه ای معنادار بین رضایت مراجعان و نحوه برخورد کتابداران بخش مرجع وجود دارد.

در پژوهش زندیان و متقی دادگر (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان "خدمات مرجع در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم و رضایت مراجعان: یک نظرسنجی" پرداختند که با هدف تعیین میزان رضایت استفاده کنندگان کتابخانه مرکزی دانشگاه قم از خدمات مرجع صورت گرفت. از افرادی که در استفاده از منابع مرجع از کمک کتابدار بهره گرفته بودند، پرسشی بدین مضمون به عمل آمد که عملکرد کتابدار از کدام جنبه یا جنبه ها موجب جلب رضایت شما شده است؟ پاسخ های داده شده به این پرسش نشان داد که ۸۵/۵۷٪ از پاسخ دهندگان در کتابخانه مرکزی قم «خوشرو بودن کتابدار» و ۴۵/۷٪ «علاقه و تمایل کتابدار به راهنمایی» را عامل رضایت خویش در استفاده از منابع مرجع دانسته اند و نزدیک به نیمی از آنها (۵۷/۸٪) اظهار داشته اند که «در دسترس بودن کتابدار هنگام نیاز» باعث رضایت آنها شده است. اطلاعات به دست آمده نشان داد که استفاده کنندگان خدمات مشاوره در اطلاع رسانی، از حوصله و خوشرویی و دقت کتابدار در امر مشاوره و وقت مناسب و کافی وی برای مشاوره، بیشترین رضایت را داشته اند.

اسفندیاری مقدم و زهدی (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی مهارت ها و قابلیت های کتابداران دیجیتال: مورد پژوهی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی تبریز"، با هدف بررسی مهارت ها و قابلیت های کتابداران دیجیتال در کتابخانه های دانشگاه های تبریز، علوم پزشکی تبریز و آزاد اسلامی واحد تبریز

همچنین صلاحیت‌های پژوهشی کتابداران تا حدودی نقطه ضعف آنها به حساب می‌آید.

ابوطالبی و بیگلو (۱۳۹۵) پژوهشی تحت عنوان "صلاحیت‌های مورد نیاز کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران" انجام داده‌اند. هدف این پژوهش بررسی صلاحیت‌های مورد نیاز کتابداران دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور و میزان تطابق آن با سرفصل‌های رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی بوده است. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان از آن دارد که از دیدگاه اعضای هیأت علمی صلاحیت‌های جستجوی اطلاعات، از دیدگاه مدیران کتابخانه‌ها صلاحیت‌های مدیریتی و از دیدگاه کتابداران صلاحیت‌های فردی و اخلاقی به عنوان صلاحیت‌های اصلی شناسایی شدند، از دیدگاه هر سه جامعه مورد بررسی، صلاحیت‌های پژوهش، به عنوان کم‌اهمیت‌ترین صلاحیت‌ها بیان شدند. خادمی‌زاده، یاری و قنادی‌نژاد (۱۳۹۷) پژوهشی تحت عنوان "ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی به روش ۳۶۰درجه (نمونه پژوهی: کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شهید چمران اهواز)" انجام داده‌اند. هدف این پژوهش ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی به روش ۳۶۰درجه بوده است، این پژوهش از نوع کاربردی و به لحاظ ماهیت توصیفی-تحلیلی بوده است. یافته‌ها حاکی از آن است که میانگین وضعیت عملکرد در شاخص مهارت‌های دانش و معلومات حرفه‌ای، اخلاقی-ارزشی، شخصیتی، عملکردی و ارتباطی بالاتر از حد متوسط بوده و مطلوب ارزیابی شده است. نتیجه‌گیری کلی این پژوهش نشان می‌دهد که ارزیابی عملکرد کتابداران می‌تواند از عوامل اصلی پیشرفت کتابخانه‌ها باشد، بنابراین ارزیابی کتابداران و شناخت آنها از خود به ارتقای کتابخانه می‌انجامد. نیکلاس (۱۹۹۳) پژوهشی با عنوان "مطالعه‌ای در خصوص رضایتمندی کاربر از خدمات کتابخانه: رابطه میان رفتار کتابدار در خلال مصاحبه مرجع و رضایتمندی کاربر" انجام داد. این پژوهش با هدف بررسی رضایت استفاده‌کنندگان از رفتار کتابداران در حین ارائه خدمت در بخش مرجع صورت گرفت. یافته‌ها نشان داد که استفاده‌کنندگان زمانی کتابخانه و

سطح خدمات آن را خوب ارزیابی می‌کنند که از چگونگی رفتار کتابداران رضایت داشته باشند.

اولاه (۲۰۱۳) صلاحیت‌های کتابداران پزشکی را بررسی کرد. او دریافت که میان صلاحیت‌های کتابداران پزشکی و عمومی تفاوتی وجود ندارد و تاکید کرد که کتابداران پزشکی باید در راستای کسب و تقویت صلاحیت‌های عمومی بکوشند. علاوه بر این کتابداران علوم پزشکی باید دانش خود را در زمینه سلامت و بهداشت ارتقاء داده و با مفاهیم و اصطلاحات تخصصی این حوزه آشنا باشند. الخدهر و الانصاری (۲۰۱۱) طی پژوهشی، صلاحیت‌های مورد نیاز مدیران کتابخانه را به شش دسته صلاحیت‌های مدیریتی، صلاحیت‌های شناختی، صلاحیت‌های اجتماعی، صلاحیت‌های انگیزشی، صلاحیت‌های شخصی و صلاحیت‌های شغلی تقسیم کردند. پینگ (۲۰۱۹) صلاحیت‌های مورد نیاز کتابداران کودک در کتابخانه‌های عمومی را مدل‌سازی کرد. از نظر یوپینگ، کتابداران باید هم به شایستگی‌های خاص نظیر مجموعه‌سازی، خدمات مرجع، و غیره و هم به شایستگی‌ها و صلاحیت‌های عمومی مانند مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های فناورانه و غیره دقت داشته باشند. به نظر می‌رسد نگرش و ویژگی‌های شخصیتی کتابداران نیز نیازمند تغییرات اساسی است. از مرور پیشینه‌ها می‌توان چنین استنتاج کرد که توجه کتابدار به نحوه برخورد با کاربران یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار بر رضایتمندی کاربران است. این عامل، مهم‌ترین عامل رضایتمندی کاربران از کتابخانه و ارائه خدمات آن توسط کتابداران در نظر گرفته شده است. افزون بر آن، مرور و بررسی پژوهش‌ها نشان داد که مراجعه به فرد متخصص و بادانشی به نام کتابدار و بهره‌گیری از مجموعه کتابخانه با استفاده از راهنمایی‌های وی، نیز می‌تواند عامل تأثیرگذاری در رضایت‌مندی کاربران از کتابخانه باشد. به نظر می‌رسد فقدان مهارت‌های لازم از سوی کتابدار، رضایت کاربران از کتابخانه را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد. از بررسی پژوهش‌های قبلی چنین بر می‌آید که این ضرورت برای کتابداران وجود دارد تا مهارت‌ها و صلاحیت‌های مورد نیاز برای تعامل با کاربر را کسب کنند و توانایی حفظ روابط بین‌فردی را به منظور جلب رضایت کاربران را دارا باشند.

در مجموع پژوهش های موجود و مشاهدات پژوهشگر حاکی از آن است که برخی از کاربران از کتابخانه رضایت ندارند و معتقدند که بخشی از کتابداران فاقد صلاحیت های لازم برای ارائه صحیح خدمات به کاربران هستند. در مقابل برخی دیگر از کتابخانه رضایت دارند و بر این باورند که کتابداران از دانش و مهارت لازم برای ارائه صحیح خدمات برخوردار هستند. این تضاد، باعث شکل گیری این سوال می شود که آیا می توان رضایت ضعیف کاربران از کتابخانه را به عدم صلاحیت کتابدار نسبت داد؟ هدف اصلی این پژوهش بررسی ارتباط میان صلاحیت های کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه های دولتی تهران است. سؤال اصلی پژوهش عبارتند از:

سؤال اصلی: چه رابطه ای میان صلاحیت های کتابداران و میزان رضایت کاربران در کتابخانه های مرکزی دانشگاه های دولتی تهران وجود دارد؟

سوال های فرعی آن شامل:

۱. چه رابطه ای میان صلاحیت های مدیریتی کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه های دولتی تهران وجود دارد؟

۲. چه رابطه ای میان صلاحیت های مربوط به جستجوی اطلاعات کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه های دولتی تهران وجود دارد؟

۳. چه رابطه ای میان صلاحیت های فناوری اطلاعات کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه های دولتی تهران وجود دارد؟

۴. چه رابطه ای میان صلاحیت های پژوهشی کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه های دولتی تهران وجود دارد؟

۵. چه رابطه ای میان صلاحیت های ارتباطی کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه های دولتی تهران وجود دارد؟

۶. چه رابطه ای میان صلاحیت های فردی و اخلاقی کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی

دانشگاه های دولتی تهران وجود دارد؟

جهت دستیابی به هدف پژوهش، فرضیه های ذیل پیگیری می شود:

فرضیه اصلی: میان صلاحیت های کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه در کتابخانه های مرکزی دانشگاه های دولتی تهران رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی اول: میان صلاحیت های مدیریتی کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه های دولتی تهران رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی دوم: میان صلاحیت های مربوط به جستجوی اطلاعات کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه های دولتی تهران رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی سوم: میان صلاحیت های فناوری اطلاعات کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه های دولتی تهران رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی چهارم: میان صلاحیت های پژوهشی کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه های دولتی تهران رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی پنجم: میان صلاحیت های ارتباطی کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه های دولتی تهران رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی ششم: میان صلاحیت های فردی و اخلاقی کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه های دولتی تهران رابطه معناداری وجود دارد.

### روش پژوهش

تحقیق حاضر از نظر نوع و هدف، کاربردی است که با بهره گیری از روش های گردآوری کتابخانه ای- اسنادی و توصیفی-همبستگی انجام گرفته است. به منظور گردآوری داده ها از ابزار پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. سنجش متغیر رضایت کاربران از کتابخانه به وسیله پرسشنامه ۲۸ سوالی انجام شد. پرسشنامه مذکور ابعاد ارزیابی منابع کتابخانه، ساختمان و تجهیزات کتابخانه، کتابداران، و خدمات کتابخانه را شامل می-

استفاده کرد. در روش تلفیقی متوالی نمونه‌گیری‌های احتمالی و غیراحتمالی با یکدیگر تلفیق می‌شود و به عبارت دیگر از چند روش نمونه‌گیری جهت انتخاب نمونه استفاده می‌شود (حسینی، ۱۳۸۹). پرسشنامه صلاحیت‌های کتابدار به روش نمونه‌گیری تلفیقی متوالی میان ۶۰ کتابدار توزیع شد. در حقیقت ابتدا ۱۰ دانشگاه به صورت تصادفی ساده انتخاب شد و سپس از هر دانشگاه به روش در دسترس ۶ کتابدار در پژوهش شرکت داده شدند. پرسشنامه رضایت کاربران از کتابخانه نیز میان ۶۰ کاربر از کتابخانه‌های منتخب، توزیع شد. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آمار توصیفی میانگین و فراوانی و درصد و همچنین آزمون آمار پیرسون استفاده شد. به منظور تجزیه و تحلیل کمی داده‌ها نرم افزار SPSS ۲۵ مورد استفاده قرار گرفت.

شود. سنجش متغیر صلاحیت کتابداران نیز از طریق پرسشنامه از پیش ساخته ۳۱ سوالی صورت گرفت. پرسشنامه مزبور ابعاد صلاحیت‌های مدیریتی، جستجوی اطلاعات، فناوری اطلاعات، پژوهش، ارتباطی، و فردی و اخلاقی را شامل می‌شود. جامعه آماری این پژوهش را کتابداران و کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران تشکیل می‌دهند که عبارتند از: دانشگاه تهران، صنعتی شریف، شهید بهشتی، تربیت معلم، شاهد، تربیت مدرس، الزهرا، علامه طباطبایی، صنعتی امیرکبیر، علم صنعت، امام صادق(ع)، دانشگاه هنر و خواجه نصیر طوسی. زمانی که در پژوهش توصیفی، تعداد کل جامعه آماری در دست نباشد می‌توان تعداد حداقل ۵۰ نفر را به عنوان نمونه انتخاب کرد (سعدی‌پور، ۱۳۹۳). گاهی پیش می‌آید که هیچ کدام از نمونه‌گیری‌های احتمالی و غیراحتمالی به تنهایی پاسخگو نیستند. در این مواقع می‌توان از روش نمونه‌گیری تلفیقی متوالی

#### جدول ۱. شاخص‌ها و مؤلفه‌های مربوط به پرسشنامه رضایت کاربر از کتابخانه

شاخص‌ها	مؤلفه‌های مربوطه
ارزیابی منابع کتابخانه	میزان رضایت از تعداد کتاب‌های چاپی، میزان رضایت از تنوع کتاب‌های چاپی، میزان رضایت از کیفیت کتاب‌های چاپی، میزان رضایت از تنوع نشریات چاپی، میزان رضایت از تنوع منابع دیداری-شنیداری، میزان رضایت از تنوع منابع دیداری-شنیداری، میزان رضایت از کیفیت منابع دیداری-شنیداری، میزان رضایت از امکانات دسترسی به اینترنت
ارزیابی ساختمان و تجهیزات کتابخانه	میزان رضایت از فضای داخلی کتابخانه به منظور مطالعه و یادگیری انفرادی، میزان رضایت از فضای داخلی کتابخانه به منظور مطالعه و یادگیری گروهی، میزان رضایت از کیفیت تجهیزات اختصاص یافته به منظور مطالعه نظیر میز، صندلی، سیستم روشنایی و غیره، میزان رضایت از تعداد تجهیزات اختصاص یافته به منظور مطالعه نظیر میز، صندلی، سیستم روشنایی و غیره، میزان رضایت از مکان کنونی کتابخانه از نظر سهولت دسترسی به آن، میزان رضایت از مناظر مفرح و شادی‌بخش، میزان رضایت از محوطه‌های اختصاص یافته به فعالیت‌های فوق برنامه
ارزیابی کتابداران کتابخانه	میزان رضایت از یکدستی پوشش و لباس کتابداران کتابخانه، میزان رضایت از مرتب بودن کتابدار، میزان رضایت از رعایت اصول بهداشتی از سوی کتابدار، میزان رضایت از رفتار کتابدار از نظر ادب، منش، علاقه‌مندی و غیره، میزان رضایت از دانش کتابدار
ارزیابی خدمات کتابخانه	میزان رضایت از ارائه خدمات راهنمای خوانندگان نظیر (تابلوهای راهنما، بروشورها و غیره)، میزان رضایت از فراهم کردن خدمات کپی، پرینت، اسکن و غیره، میزان رضایت از ساعات کاری کتابخانه، میزان رضایت از کیفیت وبسایت کتابخانه، میزان رضایت از اطلاعات موجود در وبسایت کتابخانه، میزان رضایت از امکانات موجود جهت صرف غذا، میزان رضایت از امکانات موجود جهت استراحت، میزان رضایت از سرویس‌های بهداشتی

پرسشنامه حاوی ۲۸ سؤال است که برای سنجش آن از روایی محتوا استفاده شد. روایی آن توسط متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن نیز با توجه به ضریب آلفای کرونباخ (۰/۸۶) مطلوب گزارش شده است.

پرسشنامه‌ی رضایت کاربر دارای شاخص‌های ارزیابی منابع کتابخانه، ساختمان و تجهیزات کتابخانه، کتابداران کتابخانه و خدمات کتابخانه است و هر کدام از این شاخص‌ها مؤلفه‌های خاص خود را دارند که در جدول (۱) ارائه شده است. این

### جدول ۲. شاخص‌ها و مؤلفه‌های مربوط به پرسشنامه صلاحیت کتابدار

شاخص‌ها	مؤلفه‌های مربوطه
صلاحیت‌های مدیریتی	توانایی اداره کتابخانه، توانایی در برنامه‌ریزی امور، توانایی در مدیریت بودجه، توانایی در ارزیابی کمی و کیفی عملکرد کتابخانه، توانایی در مدیریت زمان و تعیین اولویت‌ها
صلاحیت‌های جستجوی اطلاعات	آشنایی با شیوه‌های جستجوی اطلاعات، توانایی در بازیابی اطلاعات، توانایی در ارائه خدمات اطلاع‌رسانی، توانایی استفاده از انواع ابزارهای جستجوی اطلاعات نظیر کتابخانه‌های دیجیتالی، مخازن سازمانی، فهرست‌های پیوسته بین-المللی، موتورهای کاوش، نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای و غیره، توانایی اشاعه و تبادل منابع و اطلاعات کتابخانه
صلاحیت‌های فناوری اطلاعات	آشنایی با سیستم‌های یکپارچه کتابخانه، آشنایی با فناوری دیجیتال‌سازی، آشنایی با اینترنت برای استفاده در کتابخانه، توانایی در توسعه و پشتیبانی وب‌سایت کتابخانه، توانایی استفاده از نرم‌افزارهای تخصصی مانند نرم‌افزار سیم‌خ، یاقوت و غیره، توانایی در طراحی و نگه‌داری صفحات وب، توانایی در استفاده از مهارت‌های هفت‌گانه رایانه (مفاهیم ابتدایی در فناوری اطلاعات، آشنایی با مفهوم ویندوز، آشنایی با مفهوم واژه‌پردازی، آشنایی با مفهوم صفحه‌گسترده، آشنایی با مفهوم پایگاه داده، ارائه مطالب در قالب پاورپوینت و غیره)، توانایی کامل در استفاده از نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای، توانایی استفاده از شبکه‌های اجتماعی در جهت اهداف کتابخانه
صلاحیت‌های پژوهش	آشنایی با روش تحقیق، آشنایی با آمار توصیفی و استنباطی، توانایی در طراحی و استفاده از ابزارهای پژوهش نظیر پرسشنامه، مصاحبه کانونی، ابزارهای تحلیل لاگ، توانایی در استفاده از نرم‌افزارهای تحلیل داده نظیر اسپاس، مکس کیودا، لیزرل و غیره، توانایی در بکارگیری نرم‌افزارهای استناددهی نظیر اندنوت، زوترو و غیره، توانایی نوشتن پیشنهاد پژوهش (پروپوزال) و گزارش پژوهشی
صلاحیت‌های ارتباطی	توانایی در برقراری ارتباط موثر با همکاران و مراجعان، توانایی در برقراری ارتباط موثر با سایر کتابخانه‌ها، توانایی در برقراری ارتباط موثر با ناشران و کارگزاران، توانایی در انجام کار گروهی، توانایی در مهارت‌های ارتباطی شفاهی و نوشتاری
صلاحیت‌های فردی و اخلاقی	توانایی در داشتن تفکر خلاق، توانایی در تعهد به ارائه بهترین خدمات به کاربران، توانایی در اشتیاق به یادگیری مهارت‌های جدید، توانایی در تعهد به اخلاق و ارزش‌های حرفه‌ای، توانایی در تسلط به زبان انگلیسی (مکالمه، ترجمه و غیره)

پرسشنامه‌ی مربوطه حاوی ۳۱ سؤال است که روایی آن توسط متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن نیز با توجه به آلفای کرونباخ (۰/۸۴) مطلوب گزارش شده است.

پرسشنامه صلاحیت کتابدار که شامل شاخص‌های صلاحیت‌های مدیریتی، جستجوی اطلاعات، فناوری اطلاعات، پژوهش، ارتباطی، و فردی و اخلاقی است و هر کدام از این شاخص‌ها مؤلفه‌های خاص خود را دارند که در جدول (۲) ارائه شده است.



**یافته‌ها**

در این قسمت ابتدا نتایج مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و سپس نتیجه بررسی فرضیه‌های تحقیق ارائه می‌شود. در مجموع ۱۲۰ نفر (۶۰ کتابدار و ۶۰ کاربر) در این تحقیق شرکت کردند که در میان کتابداران، ۳۸ نفر مرد و ۲۲ نفر زن بودند. ۱۰ نفر کمتر از ۳۰ سال سن داشته‌اند. ۲۵ نفر در رده

سنی ۳۱-۴۰ سال و ۲۵ نفر در رده سنی ۴۱ سال و بیشتر قرار داشتند. ۳۰ نفر مدرک کارشناسی، ۲۵ نفر مدرک کارشناسی ارشد و ۵ نفر مدرک دکتری داشته‌اند. در جدول زیر نیز اطلاعات توصیفی کاربران کتابخانه از قبیل جنسیت، سن و تحصیلات ارائه می‌شود.

**جدول ۳. توصیف آماری مربوط به کاربران کتابخانه**

متغیرها	فراوانی مطلق
جنسیت	مرد ۴۵
	زن ۱۵
طبقه‌بندی سنی	کمتر از ۳۰ سال ۲۸
	۳۱-۴۰ سال ۳۰
	۴۱ سال و بالاتر ۲
تحصیلات	کارشناسی ۳۶
	کارشناسی ارشد ۱۴
	دکتری ۱۰

صنعت تعداد ۶ کتابدار و ۶ کاربر معادل ۱۰٪ در پژوهش شرکت کردند.

از هر کدام از جامعه‌ی آماری ( کتابداران و کاربران ) از دانشگاه‌های الزهراء، امیرکبیر، تربیت مدرس، تهران، خوارزمی، شاهد، شهید بهشتی، صنعتی شریف، علامه طباطبایی، و علم و

**جدول ۴. توصیف آماری دانشگاه‌های مورد مطالعه**

نام دانشگاه	فراوانی کتابداران	فراوانی کاربران
الزهرا	۶	۶
امیرکبیر	۶	۶
تربیت مدرس	۶	۶
تهران	۶	۶
خوارزمی	۶	۶
شاهد	۶	۶
شهید بهشتی	۶	۶
صنعتی شریف	۶	۶
علامه طباطبایی	۶	۶
علم و صنعت	۶	۶

جدول ۵. میانگین متغیرهای اصلی و مولفه های پژوهش

متغیرها و مولفه ها	میانگین
متغیر اول: صلاحیت های کتابدار	۳/۱۸
۱. صلاحیت های مدیریتی	۳/۴
۲. صلاحیت های جستجوی اطلاعات	۴/۱۶
۳. صلاحیت های فناوری اطلاعات	۳/۰۲
۴. صلاحیت های پژوهشی	۱/۱۷
۵. صلاحیت های ارتباطی	۳/۸۷
۶. صلاحیت های فردی و اخلاقی	۳/۴۸
متغیر دوم: رضایت کاربر از کتابخانه	۲/۳۲
۱. ارزیابی منابع کتابخانه	۱/۸۵
۲. ارزیابی ساختمان و تجهیزات کتابخانه	۲/۵
۳. ارزیابی کتابدار	۲/۷۲
۴. ارزیابی خدمات کتابخانه	۲/۲۴

دوم، رضایت کاربر از کتابخانه، نشان می دهد که میزان رضایت کاربران از کتابخانه کم است. میانگین تمامی مولفه های رضایت کاربر از کتابخانه در وضعیت بسیار کم و یا کم قرار دارد.

بررسی فرضیه های تحقیق

بررسی فرضیه اصلی: میان صلاحیت های کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه های دولتی تهران رابطه معناداری وجود دارد جهت بررسی فرضیه ها از آزمون پیرسون استفاده شد. نتیجه آزمون فرضیه اصلی پژوهش در جدول (۵) منعکس شده است.

اطلاعات جدول (۵) نشان می دهد که صلاحیت های کتابدار نه مطلوب است و نه نامطلوب؛ میانگین صلاحیت های کتابدار ۳/۱۸ نشان دهنده وضعیت بینابینی صلاحیت های کتابداران است. به این دلیل که این میانگین به دست آمده در مقایسه با میانگین نظری که ۳/۵ بود، کمتر است، بنابراین می توان گفت که در وضعیت بینابینی قرار دارد. در میان صلاحیت های کتابداران، صلاحیت های جستجوی اطلاعات با میانگین ۴/۱۶ بیشترین و صلاحیت های پژوهشی با میانگین ۱/۱۷ کمترین مقدار را دارد. این یعنی صلاحیت های جستجوی اطلاعات در وضعیت خوب و صلاحیت های پژوهشی کتابداران در وضعیت بسیار بدی قرار دارد. سایر صلاحیت ها نیز وضعیتی متوسط و بینابینی دارد. میانگین متغیر

جدول ۶. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی فرضیه اصلی پژوهش

سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	تعداد	صلاحیت های کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه
۰/۰۰۱	۰/۴۲۶	۱۲۰	

صلاحیت های کتابدار افزایش یابد میزان رضایت کاربر از کتابخانه نیز افزایش خواهد یافت. البته این رابطه از نظر میزان شدت، نیز چون کمتر از ۰/۵ است، در حد متوسط قرار دارد. لذا فرضیه اصلی پژوهش تایید می شود.

نتیجه آزمون پیرسون نشان از آن دارد که میان صلاحیت های کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه رابطه ای مثبت وجود دارد و به دلیل اینکه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است، بنابراین رابطه ی معناداری نیز وجود دارد. به عبارت دیگر، هر چه میزان

## جدول ۷. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی فرضیه فرعی اول پژوهش

سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	تعداد	
۰/۰۰۳	۰/۲۵	۱۲۰	صلاحیت‌های مدیریتی کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه

وجود دارد، و چون این عدد کمتر از ۰/۵ است رابطه ضعیف، و سطح معناداری از ۰/۰۵ کمتر است در نتیجه رابطه‌ای معنادار وجود دارد. در حقیقت اگر میزان صلاحیت‌های مدیریتی کتابداران افزایش یابد میزان رضایت کاربران از کتابخانه نیز افزایش خواهد یافت. لذا فرضیه پژوهش تایید می‌شود.

بررسی فرضیه فرعی اول: میان صلاحیت‌های مدیریتی کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه‌های دولتی تهران رابطه معناداری وجود دارد با توجه به جدول (۷) می‌توان گفت میان صلاحیت‌های مدیریتی کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه به دلیل اینکه عدد به دست آمده (۰/۲۵) عددی مثبت است بنابراین رابطه‌ای مثبت

## جدول ۸. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی فرضیه فرعی دوم پژوهش

سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	تعداد	
۰/۰۰۳	۰/۱۲	۱۲۰	صلاحیت‌های جستجوی اطلاعات کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه

عدد مثبت است بنابراین رابطه‌ای مثبت وجود دارد، و چون این عدد کمتر از ۰/۵ است رابطه ضعیف، و سطح معناداری از ۰/۰۵ کمتر است در نتیجه رابطه‌ای معنادار وجود دارد. در حقیقت اگر میزان صلاحیت‌ها جستجوی اطلاعات کتابداران افزایش یابد میزان رضایت کاربر از کتابخانه نیز افزایش خواهد یافت. لذا فرضیه پژوهش تایید می‌شود.

بررسی فرضیه فرعی دوم: میان صلاحیت‌های مربوط به جستجوی اطلاعات کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه‌های دولتی تهران رابطه معناداری وجود دارد. نتیجه آزمون پیرسون که در جدول (۸) قابل مشاهده است، نشان می‌دهد که میان صلاحیت‌های جستجوی اطلاعات کتابداران و رضایت کاربر، چون عدد به دست آمده (۰/۱۲)

## جدول ۱۰. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی فرضیه فرعی سوم پژوهش

سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	تعداد	
۰/۰۰۱	۰/۶۲۴	۱۲۰	صلاحیت‌های فناوری اطلاعات کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه

دست آمده است، و به دلیل اینکه این عدد از ۰/۵ بیشتر است. بنابراین نوع رابطه قوی است و از آنجایی که سطح معناداری محاسبه شده کمتر از ۰/۰۵ است پس رابطه‌ای معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر هر چه میزان صلاحیت‌های فناوری اطلاعات کتابداران افزایش یابد به همان اندازه، میزان رضایت کاربر از کتابخانه افزایش خواهد یافت. لذا فرضیه پژوهش تایید می‌شود.

بررسی فرضیه فرعی سوم: میان صلاحیت‌های فناوری اطلاعات کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه‌های دولتی تهران رابطه معناداری وجود دارد اطلاعات جدول (۹) نشان از آن دارد که میان صلاحیت‌های فناوری اطلاعات کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه رابطه‌ای مثبت برقرار است زیرا ضریب همبستگی پیرسون عددی مثبت به

## جدول ۱۱. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی فرضیه فرعی چهارم پژوهش

سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	تعداد	
۰/۰۶۷	۰/۲۱	۱۲۰	صلاحیت های پژوهشی کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه

توجه به ضریب همبستگی پیرسون می توان گفت که رابطه ای مثبت، و چون از ۰/۵ کمتر است بنابراین رابطه ای ضعیف برقرار است. سطح معناداری نیز به دلیل اینکه از ۰/۰۵ بیشتر است. بنابراین از نظر معناداری رابطه ای وجود ندارد. لذا فرضیه پژوهش رد می شود.

بررسی فرضیه فرعی چهارم: میان صلاحیت های پژوهشی کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه های دولتی تهران رابطه معناداری وجود دارد با توجه به اطلاعات جدول (۱۰) می توان گفت میان صلاحیت های پژوهشی کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه با

## جدول ۱۲. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی فرضیه فرعی پنجم پژوهش

سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	تعداد	
۰/۰۰۱	۰/۳۴۶	۱۲۰	صلاحیت های ارتباطی کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه

است و چون این عدد کمتر از ۰/۵ است رابطه از نوع ضعیف است. و به دلیل این که سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ است. بنابراین رابطه ای معنادار وجود دارد. به نظر می رسد اگر صلاحیت های ارتباطی کتابداران افزایش یابد می توان انتظار داشت که رضایت کاربر از کتابخانه نیز افزایش یابد. لذا فرضیه پژوهش تایید می شود.

بررسی فرضیه فرعی پنجم: میان صلاحیت های ارتباطی کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه های دولتی تهران رابطه معناداری وجود دارد با توجه به جدول (۱۱) می توان گفت میان صلاحیت های ارتباطی کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه رابطه ای مثبت برقرار است زیرا عدد ضریب همبستگی پیرسون عددی مثبت

## جدول ۱۳. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی فرضیه فرعی ششم پژوهش

سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	تعداد	
۰/۰۷۶	۰/۳۴۶	۱۲۰	صلاحیت های فردی و اخلاقی کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه

**بحث و نتیجه گیری**  
کتابدار جزء لاینفک و بسیار مهم کتابخانه به حساب می آید. از طرفی کاربر نیز یکی از ارکان اساسی حیات کتابخانه محسوب می شود. کنش ها و نگرش های این دو می تواند وضعیت کتابخانه را بهبود بخشیده و یا تنزل دهد. قبل از شروع این پژوهش، این سوال ذهن پژوهشگران را به خود مشغول کرده بود که اگر میزان صلاحیت های کتابداران کم یا زیاد شود تغییری در میزان رضایت کاربر از کتابخانه ایجاد می شود یا خیر. همین جرقه برای انجام این تحقیق کافی بود. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که به

بررسی فرضیه فرعی ششم: میان صلاحیت های ارتباطی کتابداران و میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی دانشگاه های دولتی تهران رابطه معناداری وجود دارد اطلاعات جدول (۱۲) حاکی از آن است که میان صلاحیت های فردی و اخلاقی کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه به دلیل این که ضریب همبستگی پیرسون عددی مثبت و کمتر از ۰/۵ است بنابراین نوع رابطه مثبت و ضعیف است و چون سطح معناداری محاسبه شده بیشتر از ۰/۰۵ است، در نتیجه رابطه ای معنادار وجود ندارد. لذا فرضیه پژوهش رد می شود.

دارد. این یافته تا حدودی با نتایج یوپینگ (۲۰۱۹) همسو است. علاوه بر موارد فوق نتایج این پژوهش نشان داد که در مجموع میان صلاحیت‌های کتابدار و میزان رضایت کاربر از کتابخانه دانشگاهی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این به معنای آن است که هر چه میزان صلاحیت‌های کتابداران کم یا زیاد شود می‌توان به همان میزان (یا کمتر) تغییراتی را در میزان رضایت کاربران از کتابخانه مشاهده کرد. البته علامت مثبت در این رابطه نشان می‌دهد که تغییرات میزان صلاحیت کتابدار و میزان رضایت کاربر همسو است؛ یعنی به هر اندازه که از میزان صلاحیت کتابدار کاسته شود به همان میزان (یا کمتر) از میزان رضایت کاربر از کتابخانه نیز کاسته خواهد شد. بالعکس هر اندازه که به میزان صلاحیت کتابدار افزوده شود به همان اندازه (یا کمتر) میزان رضایت کاربر از کتابخانه افزایش خواهد یافت. این یافته تا حدودی با نتایج ابوطالبی و بیگلو (۱۳۹۵) و خادمی‌زاده، یاری و قنادی‌نژاد (۱۳۹۷) همسو است. یافته‌های پژوهش نشان از آن دارد که ارتباطی مثبت، معنادار ولی ضعیف میان میزان صلاحیت‌های مدیریتی کتابدار و میزان رضایت کاربر از کتابخانه دانشگاهی وجود دارد. در حقیقت می‌توان چنین گفت که تغییر در میزان صلاحیت‌های مدیریتی کتابدار می‌تواند تغییر در میزان رضایت کاربر از کتابخانه را به دنبال داشته باشد. به عبارت دقیق‌تر اگر از میزان صلاحیت‌های کتابدار کاسته شود به همان اندازه یا کمتر از میزان رضایت کاربر از کتابخانه دانشگاهی نیز کاسته خواهد شد و بالعکس. این یافته تا حدودی با نتایج ابوطالبی و بیگلو (۱۳۹۵) و خادمی‌زاده، یاری، و قنادی‌نژاد (۱۳۹۷) همسو است. نتایج نشان می‌دهد که میان صلاحیت‌های جستجوی اطلاعات کتابداران و رضایت کاربر رابطه‌ای مثبت، معنادار و ضعیف وجود دارد. در حقیقت هر چه میزان صلاحیت‌ها جستجوی اطلاعات کتابداران افزایش یا کاهش یابد به همان اندازه (یا کمتر)، میزان رضایت کاربر از کتابخانه افزایش یا کاهش خواهد یافت. این یافته تا حدودی با نتایج ابوطالبی و بیگلو (۱۳۹۵) همسو است. یافته‌ها نشان از آن دارد که میان صلاحیت‌های فناوری اطلاعات کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه رابطه‌ای مثبت، معنادار و قوی وجود دارد. به عبارت دیگر هر چه میزان صلاحیت‌های

طور کلی صلاحیت‌های کتابداران در وضعیت بینابینی قرار دارد؛ نه خوب است و نه بد. این یافته با نتایج درودی، کلاتری خاندانی (۱۳۹۴) همخوانی دارد. اگرچه صلاحیت‌های فناوری اطلاعات کتابداران در حد متوسط است؛ این یافته تا حدودی با نتایج درودی، کلاتری خاندانی (۱۳۹۴)، اسفندیاری‌مقدم و زهدی (۱۳۹۱)، باصفا، باب‌الحوائجی و علیپور حافظی (۱۳۹۶)، اولاه، امین و بخت‌ر (۲۰۱۰) و یوپینگ (۲۰۱۹) همخوانی دارد. باصفا، باب‌الحوائجی، و علیپور حافظی (۱۳۹۶) طی پژوهشی توصیفی که با هدف شناسایی مهارت‌های فنی کتابداران دیجیتال کتابخانه‌های مرکزی دولتی صورت گرفته بود، اذعان داشتند که مهارت‌های فنی کتابداران در وضعیت خوبی قرار ندارد. به نظر می‌رسد کتابداران در زمینه سخت‌افزار و نرم‌افزار ضعف‌هایی دارند و توانمندی آنها در استفاده از امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری یا ضعیف است یا از حد متوسط فراتر نرفته است. در میان صلاحیت‌های کتابداران، صلاحیت جستجوی اطلاعات در وضعیت بسیار خوبی قرار دارد و کتابداران باید این امتیاز مثبت را تا حد امکان حفظ کنند. این یافته تا حدودی با یافته‌های باصفا، باب‌الحوائجی و علیپور حافظی (۱۳۹۶) همسو است. بر خلاف صلاحیت جستجوی اطلاعات به نظر می‌رسد کتابداران در زمینه پژوهش واجد صلاحیت‌های لازم نمی‌باشند. این یافته با نتایج ابوطالبی و بیگلو (۱۳۹۵) و درودی، کلاتری خاندانی (۱۳۹۴) همخوانی دارد و با نتایج اسفندیاری‌مقدم و زهدی (۱۳۹۱) در تضاد است. به این دلیل که در این پیشینه میزان توانمندی در مهارت‌های دیجیتال در بین کتابداران مورد بررسی پایین بوده است، اما درصد بالایی از کتابداران از اهمیت مهارت‌های دیجیتال آگاه هستند. آن‌گونه که نتایج نشان می‌دهد صلاحیت‌های مدیریتی کتابداران در حد متوسطی قرار دارد. این یافته تا حدودی همراستای نتایج درودی و کلاتری خاندانی (۱۳۹۴)، اسفندیاری‌مقدم و زهدی (۱۳۹۱)، یوپینگ (۲۰۱۹) و الخدر و الانصاری (۲۰۰۵) است. صلاحیت‌های ارتباطی کتابداران نیز جزو مواردی است که وضعیت متوسطی دارد. این یافته تا حدودی با نتایج درودی، کلاتری خاندانی (۱۳۹۴) همخوانی دارد. صلاحیت‌های فردی و اخلاقی در حالت تعادل و بینابینی قرار

- ✓ مسئولین و متولیان کتابخانه، ساختمان و تجهیزات آن را مطابق نظر کاربران طراحی نمایند؛
- ✓ مسئولین و متولیان کتابخانه خدمات خود را گسترش داده و بهبود بخشند.

### منابع

- ابوطالبی، پ.؛ بیگلو، م.ح. (۱۳۹۵). صلاحیت های مورد نیاز کتابداران کتابخانه های دانشگاه های علوم پزشکی در ایران. مدیریت سلامت (در نوبت چاپ).
- ارتجایی، س. (۱۳۷۲). بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران.
- اسفندیاری مقدم، ع.ر.؛ زهدی، س. (۱۳۹۱). مورد پژوهی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی تبریز. کتابداری و اطلاع رسانی، ۱۶ (۳): ۱۹۱-۲۱۶
- باصفا، م.؛ باب الحوائجی، ف.؛ علیپور حافظی، م. (۱۳۹۶). مهارت های فنی کتابداران دیجیتال کتابخانه های مرکزی دانشگاه های دولتی شهر تهران. مطالعات دانش شناسی، ۳ (۱۲): ۷۹-۱۰۸.
- پورخلیل، ن.؛ فلاح، م. (۱۳۹۶). بررسی صلاحیت های کتابداران کتابخانه های تخصصی (مطالعه موردی کتابخانه های تخصصی شهر اهواز). همایش کتابخانه های تخصصی: مسائل، رویکردها و فرصت ها، اهواز.
- تعاونی، ش. (۱۳۹۰). استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران. تهران: کتابدار؛ سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- تهوری، ز.؛ فتاحی، ر. (۱۳۸۳). بررسی دیدگاه مسئولان بخشهای مختلف کتابخانه های مرکزی دانشگاه ها درباره وظایف، دانش و مهارت حرفه ای مورد انتظار آن ها. مطالعات تربیتی و روانشناسی دانشگاه فردوسی، ۵ (۲): ۲.
- حسینی، م.ح. (۱۳۸۹). درآمدی به روش شناسی تلفیقی در پژوهش های میان رشته ای علوم اجتماعی. فصلنامه مطالعات میان رشته ای در علوم انسانی، ۴ (۲): ۱۳۷-۱۵۳.
- خادمی زاده، ش.؛ یاری، ص.؛ قنادی نژاد، ف. (۱۳۹۷). ارزیابی عملکرد کتابخانه های دانشگاهی به روش ۳۶۰ درجه (نمونه پژوهی: کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شهید چمران اهواز). مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۹ (۴): ۱۵۷-۱۷۰.

فناوری اطلاعات کتابداران افزایش یابد به همان اندازه میزان رضایت کاربر از کتابخانه افزایش خواهد یافت. این یافته تا حدودی با نتایج ابوطالبی و بیگلو (۱۳۹۵) همخوانی دارد. میان صلاحیت های پژوهشی کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه رابطه ای وجود ندارد. لذا فرضیه پژوهش رد شد. این یافته با نتایج ابوطالبی و بیگلو (۱۳۹۵) در تضاد است. زیرا نتایج حاصل از پژوهش ابوطالبی و بیگلو نشان از آن دارد که صلاحیت های فردی و اخلاقی به عنوان صلاحیت های اصلی شناسایی شدند و صلاحیت پژوهشی نیز به عنوان کم اهمیت ترین صلاحیت ها بیان شد. با توجه به نتایج می توان گفت میان صلاحیت های ارتباطی کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه رابطه ای مثبت، معنادار و ضعیف وجود دارد. به نظر می رسد هر چه صلاحیت های ارتباطی کتابداران افزایش یا کاهش یابد می توان انتظار داشت که به همان اندازه (یا کمتر) میزان رضایت کاربر از کتابخانه نیز افزایش یا کاهش یابد. این یافته تا حدودی با نتایج ابوطالبی و بیگلو (۱۳۹۵) همخوانی دارد. یافته ها حاکی از آن است که میان صلاحیت های فردی و اخلاقی کتابداران و رضایت کاربر از کتابخانه رابطه ای وجود ندارد. این یافته با نتایج ارتجایی (۱۳۷۲) و هادیان قزوینی (۱۳۸۸) در تضاد است و یافته های آنها را نفی می کند. به این دلیل که در پژوهش ارتجایی میان میزان رضایت مراجعان و نحوه برخورد کتابداران (صلاحیت اخلاقی و فردی) و تعداد دفعات مراجعه کاربران رابطه ای معنادار وجود دارد و همچنین در پژوهش هادیان قزوینی نتایج نشان از آن دارد که میان نحوه برخورد کتابداران و سطح دانش و تحصیلات آن ها و میزان رضایت مراجعان رابطه ای معنادار و مستقیمی وجود دارد. نتایج این پژوهش می تواند در کتابخانه های دانشگاهی به کار گرفته شود.

بر مبنای یافته های این تحقیق پیشنهاد می شود:

- ✓ دوره های آموزشی به منظور ارتقا و بهبود صلاحیت های کتابداران برگزار شود؛
- ✓ به منظور ارتقا میزان رضایت کاربران از کتابخانه، متولیان کتابداران با دانش و آگاهی را استخدام نمایند؛
- ✓ متولیان کتابخانه منابع آن را به روزرسانی کنند؛

- Griffiths JM, King DW.(1985). *New Directions in Library and Information Science Education*. Final Report: ERIC;.
- Hayati Z.(2012). Competency definition for Iranian library and information professionals in public libraries. *International Journal of Information Science and Management (IJISM)*, 6 (1): 73- 86.
- Lawton A., Burns J. A.(2015). review of competencies needed for health librarians—a comparison of Irish and international practice. *Health Information & Libraries Journal*, 32(2): 84- 94.
- Nicholas, M (1993 ).Patron Survey of User Satisfaction With Library Services: Relationship Between Librarian Behaviors During the Reference Interview and User Satisfaction.
- Ojasaar H.(2013). The role of user education in library marketing. In: What is library user training?, Available at: lib.eduskunta.fi/dman/Document.phx/Luennot/.../Ojasaar%20Hela/. Retrieved, June 24, 2013.
- Peng, Y.(2019). A Competency Model of Children's Librarians in Public Libraries. *The Library Quarterly*, 89 (2):?
- Reagon R.A.(2005). *Competencies required by South African, entry-level, library and information science graduates*. Ph.D. Thesis. Department of Library and Information Science, University of the Western Cape.
- Rehman S.(2008). Developing new competencies among LIS professionals: Challenges for educators. *Pakistan Journal of Library & Information Science (PJIM&L)*, 9 (?): 67-81.
- Tiefel V.M.(1995) Library user education: examining its past. projecting its future. *Library Trends*, 44 (2): 318-38.
- Ullah M.(2013). Anwar MA. Developing competencies for medical librarians in Pakistan. *Health Information & Libraries Journal*, 30 (1): 59-71.
- Ullah M., Ameen K., Bakhtar S. (2010). Professional activities, needed competencies and training needs of medical librarians in Pakistan. *Education for Information*, 28 (2): 115-23.
- درودی، ف؛ کلانتری خاندانی، م. (۱۳۹۴). بررسی صلاحیت‌های کتابداران دانشگاه علوم پزشکی استان کرمان. مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۳ (۱): ۲۸-۳۳.
- رایس، ج. (۱۹۸۴). آموزش بهره‌گیری از کتابخانه به هر یک از استفاده‌کنندگان: آیا آموزش باید پرسش و پاسخ‌های مرجع گنج‌نابیده شود؟ ترجمه نازنین قائم مقامی فراهانی. فصلنامه کتاب، ۳ (۴): ۴۲-۵۶.
- زندیان، ف؛ متقی دادگر، ا. (۱۳۸۸). خدمات مرجع در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم و رضایت مراجعان: یک نظرسنجی. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۱ (۳): ۱۲۸-۱۵۰.
- سعیدی پور، ا. (۱۳۹۳). روش‌های تحقیق در روانشناسی و علوم تربیتی. تهران: نشر دوران، جلد اول.
- فهیمی فر، س؛ فرزین یزدی، م. (۱۳۹۳). ارزیابی رضایت کاربران از مجموعه، ساختمان، تجهیزات، کتابداران و خدمات کتابخانه های عمومی یزد. تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی، ۲۰ (۷۶).
- موسوی شوشتری، م. (۱۳۸۲). بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران. فصلنامه علوم اطلاع رسانی، ۱۸ (۳ و ۴).
- هادیان قزوینی، ج. (۱۳۸۸). بررسی رضایت مراجعان کتابخانه، موزه و مراکز اسناد مجلس شورای اسلامی از خدمات مرجع و اطلاع رسانی. مجموعه مقالات اولین همایش سراسری اتحادیه انجمن های علمی دانشجویی کتابداری و اطلاع رسانی ایران (ادکا). تهران: کتابدار
- Al Ansari H., al Khadher O.(2011). Developing a leadership competency model for library and information professionals in Kuwait. *Libri*, 61 (3): 239-46.
- Chan D.C.(2013). Core competencies for public libraries in a networked world. Proceedings of the Annual Conference of CAIS/Actes du congrès annuel de l'ACSI, 2013 Oct 19.
- Foot M. (1997). The systems librarian in U.S. academic libraries: a survey of announcements from College and Research Libraries News, 1990-1994. *College & Research Libraries*, 58 (6): 517-26.

## Relationship between Librarians' Competencies and Satisfaction of Academic Library Users (Case Study: Tehran State Universities)

---

Fatemeh Zandian<sup>1</sup> | Atefeh Sharif<sup>2</sup> | Hamid Reza Mahmoodi<sup>3</sup>  
Nazila Mehrabi<sup>4</sup> | Fatemeh Naseri<sup>4</sup>

1. Tarbiat Modares University

2. Tarbiat Modares University

3. MSC in Knowledge and Information Science, Tarbiat Modares University, Email:  
Hamidreza8520@gmail.com (Corresponding *author*)

4. MSC Student in Knowledge and Information Science, Tarbiat Modares University

4. MSC Student in Knowledge and Information Science, Tarbiat Modares University

### Abstract:

---

**Objective:** The aim of this study was to investigate the relationship between the level of qualifications of librarians and the level of user satisfaction of libraries of public universities in Tehran.

**Methodology:** In terms of purpose, this research is an applied research that belongs to the category of descriptive correlational research. In order to assess the competence of librarians, a prefabricated questionnaire containing 31 questions was used. User satisfaction was also assessed with a researcher-made questionnaire containing 28 questions. The statistical population of the study consisted of librarians and users of libraries of public universities in Tehran. Librarians' competency and library satisfaction questionnaires were distributed among 60 librarians and 60 users selected by sequential integrated sampling. Descriptive statistics (frequency, mean and percentage) and inferential statistics (Pearson correlation test) were used to analyze the data. 25 SPSS software was used to analyze the data.

**Results:** The findings of this study indicate that there is a positive, weak and significant relationship between librarians' managerial competencies and job satisfaction, librarians' information retrieval competencies and user satisfaction, as well as a positive, weak and significant relationship between librarians' communication competencies and user satisfaction. It becomes. Unlike the above competencies, which have a weak relationship with user satisfaction with the library, information technology competence has a positive, meaningful and strong relationship with user satisfaction with the library. In general, the results indicate that there is a positive and significant relationship between librarians' competencies and user satisfaction with the library. In other words, as the librarian's qualifications increase, so does the user's satisfaction with the library.

**Conclusion:** In expressing the originality and value of this research, it can be said that there is a significant and positive relationship between user satisfaction with the library and the competencies of librarians. In other words, that there is a direct relationship between these two variables, with increasing the level of competence of librarians, the level of user satisfaction with the library increases and vice versa.

---

**Keywords:** Academic Library, Librarian, User, Satisfaction, Tehran