

## بررسی رضایت‌مندی دانشجویان شهرستان سبزوار از تعامل با کتابداران و عوامل مؤثر بر آن

فهمیه حسن‌نژاد<sup>۱\*</sup>، مریم سلامی<sup>۲</sup>، ثریا ضیایی<sup>۳</sup>

۱. کارشناس‌ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، کتابخانه مرکزی، سبزوار، ایران
۲. استادیار، کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه پیام نور، واحد تربت‌حیدریه، ایران
۳. استادیار، کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه پیام نور، مشهد، ایران

## چکیده

تاریخ دریافت: ۹۶/۰۵/۲۰

تاریخ پذیرش: ۹۶/۰۸/۰۸

**اهداف:** پژوهش حاضر با هدف بررسی رضایت‌مندی دانشجویان از تعامل با کتابداران دانشگاهی شهرستان سبزوار و عوامل مؤثر بر آن، در ۱۳۹۴ انجام گرفته است.

**مواد و روش‌ها:** پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی و کاربردی است و به روش پیمایشی انجام گرفته است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد رضایت‌مندی دانشجویان از تعامل با کتابداران و پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کتابداران است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۴۱۹ نفر محاسبه شد. نمونه‌ها با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از بین کل دانشجویان سبزوار انتخاب شدند. داده‌ها با نرم‌افزار SPSS و Minitab از طریق آمار توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شد.

**یافته‌ها:** دانشجویان از تعامل با کتابداران مورد مطالعه رضایت دارند. نتایج همچنین، نشان‌دهنده این است که بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران و رضایت دانشجویان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. بین دانشجویان دانشگاه‌های مختلف در میزان رضایت‌مندی تفاوت معناداری وجود دارد، بدین صورت که میزان رضایت در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی از سایرین بالاتر است. بین رضایت‌مندی دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی نیز تفاوت معناداری وجود دارد، بدین صورت که دانشجویان کارشناسی نسبت به سایرین رضایت کمتری دارند. مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی دانشجویان نیز عبارت بود از مراجع‌پذیربودن، اشارات و حرکات، اعلام آگاهی از حضور دیگران، اجتناب از کاربرد واژگان خاص، گوش‌دادن فعال، برقراری تماس چشمی، استفاده از پرسش‌های باز، اظهارنظر و دادن پیشنهاد، تعامل با کتابدار همجنس با خود، اجتناب از تشخیص پیش از موقع، پایان رضایت‌بخش به تعامل، لحن صدا و تنظیم عواطف.

## کلیدواژه‌ها:

تعامل، دانشجویان، رضایت‌مندی، کتابداران، دانشگاهی.

## مقدمه

سازمان‌ها نیازی ضروری است. بی‌شک به کارگیری مهارت‌های ارتباطی در انتقال دانش و اطلاعات، همچنین تحقق اهداف و رسالت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی نقشی حیاتی ایفا می‌کند. کتابخانه‌های دانشگاهی نیز برای زنده ماندن در

تمامی سازمان‌ها برای انجام امور و تحقق اهداف خویش نیازمند ارتباطات و تعامل با دیگران‌اند و به کارگیری مهارت‌های ارتباطی در جهت پیشبرد و انجام بهتر امور برای افراد شاغل در

\* نویسنده مسئول: فهمیه حسن‌نژاد

نشانی: معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی سبزوار

تلفن: ۰۹۱۵۱۷۳۲۷۸۴، دورنگار: ???

رایانه: hasannezhad16@yahoo.com

شناسه ORCID: 0000-0001-5418-4042

مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، دوره ۲۵، شماره ۱، فروردین و اردیبهشت ۱۳۹۷، ص 83-91

آدرس سایت: <http://jsums.medsab.ac.ir> رایانه: [journal@medsab.ac.ir](mailto:journal@medsab.ac.ir)

شاپای چاپی: ۱۶۰۶-۷۴۸۷

توانایی‌های لازم برای برقراری ارتباط مناسب با مراجعان را داشته باشد خدمات را به‌گونه‌ای عرضه می‌کند که موجب رضایت‌مندی بیشتر مراجعان شود. کتابداران با مهارت‌های ارتباطی بالا در برآوردن نیازهای مراجعان توانایند و می‌توانند خواسته‌های آنان را درک کنند و پاسخگوی نیازهای آن‌ها باشند [۶]. حتی رفتار مثبت یا منفی کتابدار (بر اساس آنچه کاربر مشاهده می‌کند) عامل مهمی در شکست یا موفقیت فرایند مرجع به حساب خواهد آمد [۷].

با توجه به آنچه بیان شد، می‌توان گفت تأمین رضایت کاربر از طریق برقراری تعامل بین فردی مناسب از سوی کتابدار، یکی از هدف‌های اصلی فعالیت کتابخانه‌های دانشگاهی است [۵].

### مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر توصیفی، تحلیلی و کاربردی است که به‌روش پیمایشی انجام گرفته است. جامعه آماری این پژوهش تمامی دانشجویان دانشگاه‌های شهرستان سبزوار بودند. حجم نمونه ۴۱۹ نفر است که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند.

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش شامل دو پرسشنامه است که قبلاً در پژوهش رهنما [۸] استفاده شده است. پرسشنامه‌ای با عنوان رضایت دانشجویان از تعامل با کتابداران در اختیار دانشجویان و پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی در اختیار کتابداران دانشگاه‌های شهرستان سبزوار قرار گرفت.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار spss 20 و minitab 17 استفاده شد. با کمک آمار توصیفی (میانگین، میانه، انحراف معیار) و آزمون تحلیلی (ضریب همبستگی پیرسون، من‌ویتنی، کروسکال والیس، آزمون علامت، ولج، براون فورسیت، دانت تی ۳) داده‌ها تجزیه و تحلیل شد.

### یافته‌ها

مهم‌ترین عوامل رضایت‌مندی دانشجویان از برقراری ارتباط با کتابداران کدام است؟ وضعیت رضایت دانشجویان چگونه است؟

هدف از طرح این سؤال، شناسایی مهم‌ترین عوامل رضایت‌مندی تعامل با کتابداران از دیدگاه دانشجویان و سنجش میزان تأثیر هر عامل بر رضایت‌مندی است. با توجه به آنکه متغیر عوامل رضایت‌مندی دانشجویان از برقراری ارتباط با کتابداران توزیع نرمال ندارد، از آزمون غیرپارامتری علامت برای آزمون فرض زیر استفاده شد (جدول ۱).

رقابت‌های جهانی عصر حاضر و ایجاد تأثیری ماندگار در کاربران و حوزه دانشگاهی، نیاز به کارکنانی دارند که مهارت‌های ارتباطی ضروری و اثربخش داشته باشند. برای تحویل دقیق‌تر و حداکثری خدمات در کتابخانه‌ها و هر سازمان پویایی، ارتباطات مؤثر عاملی ضروری است که در کتابخانه‌ها بیش از هر سازمانی مورد نیاز است. از این‌رو، ارتباطات مؤثر پیش‌شرط کار در کتابخانه‌های دانشگاهی و برای دستیابی به اهداف سازمان است [۱].

کتابداران دانشگاهی که به فعالیت‌های آموزشی مشغول‌اند و به‌واسطه شغل خود، در موقعیت‌های برقراری ارتباط میان فردی قرار می‌گیرند، مسئولیت مهمی بر دوش دارند و می‌توانند نقش کلیدی در تحت تأثیر قراردادادن مخاطب خود و انتقال پیام به وی ایفا کنند. بی‌شک این اثرگذاری، از طریق برقراری ارتباطی مؤثر و مثبت تحقق پیدا خواهد کرد.

این کتابخانه‌ها نیاز به کارکنانی دارند که از مهارت‌ها و توانایی‌های لازم برخوردار باشند تا بتوانند هدف غایی کتابخانه را تحقق بخشند که همان تأمین رضایت کاربران است. به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی در جهت برقراری ارتباط مؤثر با کاربر و درک نیاز اطلاعاتی وی تأثیر بسزایی در افزایش رضایت کاربران خواهد داشت. از این‌رو، ارتباطات مؤثر پیش‌شرط برای کار در کتابخانه‌های دانشگاهی است، که به‌طورگسترده‌ای با کاربران در تماس‌اند.

رفتار و مهارت‌های ارتباطی کتابداران، به‌خصوص کتابداران بخش‌های امانت و مرجع که ارتباطات رودررو با کاربران دارند، با افزایش رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان و کاهش شکایات ارتباط مثبت دارد [۲]. کتابخانه‌های دانشگاهی با توجه به نقش مهم و سرنوشت‌سازی که در امر آموزش و پژوهش دارند، مورد مراجعه دانشجویان، اعضای هیئت‌علمی و کارکنان قرار گرفته‌اند و کتابداران شاغل در این نوع کتابخانه‌ها با برقراری ارتباط مناسب، سعی در رفع نیازهای اطلاعاتی کاربر و تأمین رضایت وی دارند. در این رابطه، بسیاری از دانشمندان [۳، ۴] بیان می‌کنند، فلسفه وجودی و همه کارکردهای تخصصی کتابخانه برای آن است که بتواند خدمات مورد نیاز افراد جامعه را به آن‌ها ارائه دهد. به‌همین دلیل، مهم‌ترین معیار قضاوت جامعه درباره کتابخانه، نه در تعداد کتاب‌های آن‌ها بلکه در میزان و چگونگی خدمت شکل می‌گیرد.

از سوی دیگر، بسیاری از انواع خدماتی که کتابخانه ارائه می‌دهد، مستلزم ارتباط کتابدار با افراد است. این ارتباط ارزشمند و لذت‌بخش است، به‌ویژه وقتی کتابدار احساس کند خدمات وی نتیجه داده و اثربخش است [۵]. کتابداری که

کنیم:

$$\begin{cases} H_0: M \leq 3 \\ H_1: M > 3 \end{cases}$$

قاعدهٔ آزمون فرض صفر در مقابل یک، به صورت زیر است. اگر و فقط اگر  $P\text{-value} < 0.05$ ، آنگاه فرض صفر را رد و فرض یک را می‌پذیریم.

اگر فرض کنیم که  $M$  میانۀ متغیر عوامل رضایت‌مندی دانشجویان دوره از برقراری ارتباط با کتابداران در جامعهٔ مورد بررسی باشد، از آنجا که متغیر عوامل رضایت‌مندی دانشجویان در طیف پنج‌گزینه‌ای مقیاس لیکرت ارائه شده است (از هرگز تا همیشه)، مقادیری بین ۱ تا ۵ را به خود اختصاص می‌دهد؛ بنابراین، مقادیر کمتر یا مساوی ۳ را عدم تأثیر و بالاتر از ۳ را وجود تأثیر در نظر می‌گیریم. لذا، باید فرض‌های زیر را آزمون

جدول ۱. آزمون علامت برای متغیر عوامل رضایت‌مندی دانشجویان از برقراری ارتباط با کتابداران

متغیر	میانۀ در نمونه	تعداد کمتر از میانۀ	تعداد مساوی میانۀ	تعداد بیشتر از میانۀ	سطح معناداری آزمون	متغیر	میانۀ در نمونه	تعداد کمتر از میانۀ	تعداد مساوی میانۀ	تعداد بیشتر از میانۀ	سطح معناداری آزمون
مراجع‌پذیربودن	۳/۲۵	۹۳	۵۱	۲۷۵	۰/۰۰۰	استفاده از پرسش‌های باز	۳	۱۰۵	۱۱۸	۱۹۶	۰/۰۰۰
اشارات و حرکات	۴	۴۱	۳۷	۳۴۱	۰/۰۰۰	اظهارنظر و دادن پیشنهاد	۳/۲	۱۲۷	۵۰	۲۴۲	۰/۰۰۰
علاقه‌مندی به عرضهٔ خدمت	۲/۶۷	۲۶۹	۲۷	۱۲۳	۱/۰۰۰	تعامل با کتابدار هم‌جنس با خود	۴	۹۸	۱۱۱	۲۱۰	۰/۰۰۰
اعلام آگاهی از حضور دیگران	۴	۷۳	۱۳۰	۲۱۶	۰/۰۰۰	اجتناب از تشخیص پیش از موقع	۴	۸۴	۱۲۴	۲۱۱	۰/۰۰۰
لحن صدا	۴	۷۵	۱۰۳	۲۴۱	۰/۰۰۰	انعکاس کلامی احساسات مراجعه‌کننده	۲/۵	۲۴۳	۶۴	۱۱۲	۱/۰۰۰
بازگویی یا نقل محتوا	۳	۱۸۷	۶۲	۱۷۰	۰/۸۲	استفاده از مشوق‌ها	۳	۱۶۰	۱۳۲	۱۲۷	۰/۹۷
اجتناب از کاربرد واژگان خاص	۴	۴۲	۷۱	۳۰۶	۰/۰۰۰	تنظیم عواطف	۳	۱۰۳	۱۲۷	۱۸۹	۰/۰۰۰
برقراری تماس چشمی	۳	۱۳۰	۱۱۸	۱۷۱	۰/۰۱۰	پایان رضایت‌بخش به تعامل	۳،۶۷	۶۹	۵۰	۳۰۰	۰/۰۰۰
گوش‌دادن فعال	۴	۴۹	۸۷	۲۸۳	۰/۰۰۰						

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، سطح معناداری عوامل مراجع‌پذیربودن، اشارات و حرکات، اعلام آگاهی از حضور دیگران، اجتناب از کاربرد واژگان خاص، گوش‌دادن فعال، برقراری تماس چشمی، استفاده از پرسش‌های باز، اظهارنظر و دادن پیشنهاد، تعامل با کتابدار هم‌جنس با خود، اجتناب از تشخیص پیش از موقع، پایان رضایت‌بخش به تعامل، لحن صدا و تنظیم عواطف کمتر از ۰/۰۵ بود. لذا، فرض صفر را رد می‌کنیم و فرض مقابل را می‌پذیریم؛ به این معنا که عوامل ذکرشده مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی دانشجویان از تعامل با کتابداران است و سایر عوامل تأثیر چندانی ندارد.

برای پاسخ به بخش دوم سؤال و در تعیین رضایت‌مندی دانشجویان، در جدول ۲ میانگین رضایت دانشجویان در عوامل مربوط به رضایت‌مندی آمده است.

جدول ۲. میزان رضایت‌مندی دانشجویان از برقراری ارتباط با کتابداران در کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان سبزوار

متغیر	میانگین کل گویه‌ها	متغیر	میانگین کل گویه‌ها
مراجعه پذیر بودن	۳,۳۷	استفاده از پرسش‌های باز	۳,۲۸
اشارات و حرکات	۳,۹۹	اظهارنظر و دادن پیشنهاد	۳,۲۳
علاقه‌مندی به عرضه خدمت	۲,۵۹	تعامل با کتابدار هم‌جنس با خود	۳,۴۱
اعلام آگاهی از حضور دیگران	۳,۴۴	اجتناب از تشخیص پیش از موقع	۳,۳۶
لحن صدا	۳,۵۹	انعکاس کلامی احساسات مراجعه‌کننده	۲,۵۹
بازگویی یا نقل محتوا	۲,۹۲	استفاده از مشوق‌ها	۲,۸۸
اجتناب از کاربرد واژگان خاص	۳,۹۸	تنظیم عواطف	۳,۲۹
برقراری تماس چشمی	۳,۱۳	پایان دادن رضایت‌بخش به تعامل	۳,۶۹
گوش دادن فعال	۳,۷۷		

مقدار احتمال مربوط به سطح معناداری آن (صفر) و از ۰/۰۵ کمتر است. بنابراین، رابطه مستقیم و معناداری بین دو متغیر مورد مطالعه وجود دارد؛ یعنی، با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که با افزایش میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران، بر میزان رضایت دانشجویان افزوده می‌شود. با توجه به نتایج فوق، فرض صفر رد و فرضیه پژوهش تأیید می‌شود؛ یعنی، بین میزان رضایت دانشجویان از تعامل با کتابداران و میزان برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی مناسب، رابطه معناداری وجود دارد.

بین دانشجویان دانشگاه‌های مختلف و رضایت آنان از مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاهی سبزوار تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به اینکه متغیر میزان رضایت دانشجویان در دانشگاه‌های مختلف نرمال نیست، از آزمون کروسکال والیس برای بررسی وجود یا عدم وجود تفاوت میان میزان رضایت‌مندی دانشجویان در دانشگاه‌های مختلف استفاده می‌شود (جدول ۳).

جدول ۳. آزمون کروسکال والیس در تعیین تفاوت میزان رضایت دانشجویان از تعامل با کتابداران در دانشگاه‌های مختلف

آماره	مقدار
کی دوی کروسکال والیس	۳۳/۰۲۰
درجه آزادی	۳
سطح معناداری (P-value)	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج آزمون کروسکال والیس (جدول ۳)، چون سطح معناداری معادل ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ است، در سطح خطای ۰/۰۵ فرض صفر رد و فرضیه پژوهش تأیید می‌شود؛ یعنی، بین میزان رضایت دانشجویان از تعامل با کتابداران در دانشگاه‌های مختلف تفاوت معناداری وجود دارد. در مرحله بعد و برای مشخص کردن تفاوت میان دانشگاه‌ها از آزمون من‌ویتنی استفاده می‌کنیم.

با توجه به داده‌های جدول ۲ می‌توان گفت، میزان رضایت دانشجویان از عواملی چون مراجعه پذیر بودن، اشارات و حرکات، اعلام آگاهی از حضور دیگران، لحن صدا، اجتناب از کاربرد واژگان خاص، برقراری تماس چشمی، گوش دادن فعال، استفاده از پرسش‌های باز، تعامل با کتابدار هم‌جنس با خود، اجتناب از تشخیص پیش از موقع، اظهارنظر و دادن پیشنهاد، تنظیم عواطف و پایان دادن رضایت‌بخش به تعامل با کسب میانگین بیش از عدد ۳، در حد خوبی است. در میان عوامل فوق نیز میانگین میزان رضایت از بازگویی یا نقل محتوا و استفاده از مشوق‌ها به ترتیب ۲/۹۲ و ۲/۸۸ بود که با توجه به نزدیکی این ارقام به حد وسط و عدد ۳ می‌توان گفت رضایت نسبی از این دو عامل وجود دارد. در مورد سایر عوامل رضایت چندانی وجود ندارد. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت، اگرچه در مورد برخی عوامل، رضایت دانشجویان در سطح مناسبی نیست، از آنجا که میزان رضایت‌مندی در بیشتر جنبه‌ها در حد متوسط به بالاست، می‌توان ادعا کرد، به‌طور کلی میزان رضایت دانشجویان از تعامل با کتابداران خوب بوده و کتابداران در زمینه برخورد مناسب و شایسته با کاربران خود، به‌ویژه دانشجویان، در سطح قابل‌قبولی ظاهر شده‌اند.

بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران و رضایت دانشجویان از تعامل با کتابداران دانشگاهی سبزوار رابطه معناداری وجود دارد.

از آنجا که متغیرهای موردنظر از نوع فاصله‌ای است، در بررسی وجود رابطه میان آن دو از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می‌کنیم.

ضریب همبستگی بین دو متغیر رضایت دانشجویان از تعامل با کتابداران و مهارت‌های ارتباطی ۰/۵۳ بود. علامت مثبت در ضرایب همبستگی نشان می‌دهد که ارتباط مستقیمی (مثبتی) میان دو متغیر مورد مطالعه وجود دارد [۹].

جدول ۴. آزمون من‌ویتنی در تعیین تفاوت میان دانشگاه‌های مختلف

متغیر	گروه ۱	گروه ۲	آماره آزمون	سطح معناداری
رضایت‌مندی دانشجویان	حکیم	آزاد	۱۰۴۱۴	۰/۱۹
		پیام نور	۶۰۱۵/۵	۰/۳۴۱
		علوم پزشکی	۱۸۷۶	۰/۰۰
	آزاد	حکیم	۱۰۴۱۴	۰/۱۹
		علوم پزشکی	۹۶۷	۰/۰۰
		پیام نور	۲۵۱۳	۰/۰۳۱
	پیام نور	حکیم	۶۰۱۵/۵	۰/۳۴۱
		آزاد	۲۵۱۳	۰/۰۳۱
		علوم پزشکی	۳۱۷/۵	۰/۰۰
	علوم پزشکی	حکیم	۱۸۷۶	۰/۰۰
		آزاد	۹۶۷	۰/۰۰
		پیام نور	۳۱۷/۵	۰/۰۰

از آزمون لون انجام می‌شود. نتایج حاصل از آن سطح معناداری ۰/۰۱ را نشان می‌دهد. به دلیل اینکه سطح معناداری آزمون از ۰/۰۵ کمتر است، فرض برابری واریانس‌ها رد می‌شود و برای مقایسه میزان رضایت‌مندی در مقاطع مختلف از آزمون Welch یا Brown-Forsythe استفاده می‌شود که نتایج هر دو آزمون ۰/۰۰۱ به دست آمد. از آنجا که سطح معناداری آزمون کمتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر رد و فرضیه پژوهش تأیید می‌شود، لذا بین میزان رضایت‌مندی دانشجویان در مقاطع تحصیلی مختلف رابطه معناداری وجود دارد. در ادامه نتایج آزمون دانت تی ۳ و نشان‌دهنده این تفاوت آمده است (جدول ۵).

جدول ۵. آزمون تعقیبی دانت تی ۳ در مقایسه رضایت‌مندی دانشجویان مقاطع مختلف

مقطع تحصیلی ۱	مقطع تحصیلی ۲	میانگین اختلاف (۱-۲)	سطح معناداری
کاردانی	کارشناسی	۱۲,۴۴۵۳۷	۰/۰۰۴
	کارشناسی ارشد	۱۰,۲۵۵۰۴	۰/۱۰۰
	دکتری	-۰,۷۶۸۴۲	۱/۰۰۰
کارشناسی	کاردانی	-۱۲,۴۴۵۳۷	۰/۰۰۴
	کارشناسی ارشد	-۲,۱۹۰۳۴	۰/۹۸۱
	دکتری	-۱۳,۲۱۳۷۹	۰/۰۴۶
کارشناسی ارشد	کاردانی	-۱۰,۲۵۵۰۴	۰/۱۰۰
	کارشناسی	۲,۱۹۰۳۴	۰/۹۸۱
	دکتری	-۱۱,۰۲۳۴۶	۰/۱۸۰
دکتری	کاردانی	۰,۷۶۸۴۲	۱/۰۰۰
	کارشناسی	۱۳,۲۱۳۷۹	۰/۰۴۶
	کارشناسی ارشد	۱۱,۰۲۳۴۶	۰/۱۸۰

همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، تفاوت بین رضایت‌مندی دانشجویان کاردانی و کارشناسی، همچنین کارشناسی و دکتری معنادار است ( $P < 0/05$ ). بین دیگر مقاطع تفاوت معناداری از لحاظ میزان رضایت‌مندی وجود ندارد. در نتیجه فرضیه فوق تأیید می‌شود.

از آزمون من‌ویتنی (جدول ۴) نتیجه می‌شود که تفاوت میزان رضایت بین دانشجویان دانشگاه‌های حکیم و علوم پزشکی، آزاد و پیام نور، پیام نور و علوم پزشکی و دانشگاه‌های آزاد و علوم پزشکی در سطح ۰/۰۵ معنادار است ( $P < 0/05$ ). بین مقطع تحصیلی دانشجویان و رضایت آنان از مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاهی سبزوار رابطه معناداری وجود دارد.

هدف از طرح این فرضیه، بررسی بود یا نبود تفاوت میان میزان رضایت‌مندی دانشجویان از تعامل با کتابداران بر اساس مقطع تحصیلی دانشجویان است.

با توجه به اینکه متغیر میزان رضایت دانشجویان در مقاطع تحصیلی نرمال است (سطح معناداری آزمون در تمامی موارد از ۰/۰۵ بیشتر است، لذا فرض نرمال بودن رد نمی‌شود)، از آزمون تحلیل واریانس استفاده می‌شود. برای انجام این آزمون نخست، شرط همگن بودن واریانس در گروه‌ها با استفاده

### بحث و نتیجه گیری

برای مشخص کردن مهم‌ترین عوامل رضایت‌مندی دانشجویان، پرسشنامه استاندارد دارای ۳۵ گویه و در ۱۷

دسته کلی در اختیار دانشجویان مشغول به تحصیل در چهار دانشگاه سبزوار قرار گرفت.

دانشجویان سایر دانشگاه‌هاست. با توجه به اینکه در دانشگاه پیام نور تنها یک کتابدار با رشته غیرمرتبط مشغول به کار است و بیشتر از دانشجویان با عنوان کار دانشجویی استفاده می‌شود، رضایت دانشجویان نسبت به سایر دانشگاه‌های دارای کتابداران متخصص کمتر است.

در این زمینه می‌توان به تقویت نقاط قوت پرداخت. از سوی دیگر، در جهت رفع نقاط ضعف ذکر شده و بهبود آن‌ها کوشید. از آنجا که هدف نهایی خدمات کتابخانه‌ای جلب رضایت کاربران است، نتایج حاضر نشان‌دهنده اهمیت کتابداران دانشگاهی سبزوار به این نکته و عملکرد مناسب ایشان در جهت پیشبرد این هدف است.

با توجه به اینکه در متون مختلف به اهمیت و نقش مؤثر شیوه ارتباطی کتابداران بر رضایت‌مندی کاربران تأکید شده است، این فرضیه مطرح شد: بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران و رضایت دانشجویان سبزوار از تعامل با کتابداران رابطه معناداری وجود دارد. نتایج به‌دست‌آمده نشان داد که از نظر آماری میان رضایت دانشجویان از تعامل با کتابداران و برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی مناسب رابطه وجود دارد، همان‌گونه که این فرضیه در تحقیق رهنما [۵] نیز تأیید شد. این یافته مشابه یافته‌های نیکلاس [۱۵] است. بر اساس یافته‌های وی، استفاده‌کنندگان زمانی کتابخانه و سطح خدمات آن را خوب ارزیابی می‌کنند که از رفتار کتابداران رضایت داشته باشند. دیگر پژوهش‌ها نیز به چنین نتیجه‌ای رسیدند، از جمله تسینگ و یولای [۱۶]، ارتجایی [۱۷] و هادیان قزوینی [۱۸].

مطالعات نلسون و روبرت در پژوهش‌های مجزا، ناآگاهی کاربران از خدمات کتابخانه را ناشی از ارتباطات ضعیف بین کارمندان کتابخانه و کاربران می‌دانند. فاین تعامل انسانی را عامل بسیار مهمی در مصاحبه مرجع مطرح و بیان کرد که درک روابط بین‌فردی منبع خوبی در کمک به جستجوکننده اطلاعات در یافتن اطلاعات مورد نظرش است [۱۴، ۱۹].

کاگرم [۲۰] نیز بیان می‌دارد که مهارت‌های ارتباطی در کتابخانه‌ها اهمیت بالا و در جلب رضایت کاربران نقش بسزایی دارد.

اشرفی‌ریزی و همکاران [۶] نیز معتقدند که کتابداری که توانایی‌های لازم برای برقراری ارتباط مناسب با مراجعان را داشته باشد خدمات را به‌گونه‌ای عرضه می‌کند که موجب رضایت‌مندی بیشتر مراجعان شود.

پرستون، فیلیس و مارشال [۲۱] نیز در پژوهش خود بر برقراری روابط قوی با کاربران تأکید کردند و آن را بر بهبود

یافته‌های حاصل از پاسخگویی به این سؤال نشان داد، از بین هفده عامل مطرح‌شده در پرسشنامه، یازده عامل مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی دانشجویان تعیین شد، شامل مراجع‌پذیر بودن، اشارات و حرکات، اعلام آگاهی از حضور دیگران، اجتناب از کاربرد واژگان خاص، گوش‌دادن فعال، برقراری تماس چشمی، استفاده از پرسش‌های باز، اظهارنظر و دادن پیشنهاد، تعامل با کتابدار هم‌جنس با خود، اجتناب از تشخیص پیش از موقع، پایان رضایت‌بخش به تعامل، لحن صدا و تنظیم عواطف. همه این عوامل همان‌طور که در مبانی نظری ذکر شد، جزو عوامل مهم و پیش‌برنده در ارتباط با کاربر و مصاحبه مرجع است. نتایج به‌دست‌آمده همسو با نتایج رهنما [۸] در دانشگاه فردوسی مشهد است.

در پاسخ به بخش دوم سؤال، نتایج به‌دست‌آمده نشان داد دانشجویان در تعامل با کتابداران از عوامل اشارات و حرکات، اجتناب از کاربرد واژگان خاص، گوش‌دادن فعال، پایان رضایت‌بخش به تعامل، لحن صدا، اعلام آگاهی از حضور دیگران، مراجع‌پذیر بودن، اجتناب از تشخیص پیش‌از‌موقع، اظهارنظر و دادن پیشنهاد، استفاده از پرسش‌های باز و برقراری تماس چشمی رضایت دارند. در عوامل بازگویی یا نقل محتوا و استفاده از مشوق‌ها رضایت نسبی حاکم است، اما در دو عامل انعکاس کلامی احساسات مراجعه‌کننده و علاقه‌مندی به عرضه خدمات میزان رضایت پایین است. اما در نتایج موسوی شوشتری [۱۰] عامل علاقه‌مندی به عرضه خدمات از عواملی بود که کاربران از آن رضایت داشتند.

در تحقیق زندیان [۱۱] حدود نیمی از کاربران این عامل را عامل رضایت در استفاده از منابع مرجع دانسته‌اند که عکس نتایج مطالعه حاضر است. عامل مراجع‌پذیر بودن کتابدار که در این پژوهش از جمله عواملی بود که دانشجویان از آن رضایت داشتند، در پژوهش زندیان [۱۱] نیز مشابه این نتیجه و خوشرو بودن کتابدار از جمله عوامل مؤثر در رضایت از منابع مرجع بود.

با توجه به اینکه در اکثر عوامل دانشجویان از نحوه تعامل و مهارت‌های ارتباطی کتابداران رضایت دارند می‌توان نتیجه گرفت که رضایت دانشجویان به‌طور کلی خوب بود و کتابداران در زمینه برخورد مناسب و شایسته با کاربران در سطح قابل‌قبولی ظاهر شدند. نتایج حاضر همسو با نتایج رهنما [۵] بود.

با نگاهی به آمار توصیفی می‌بینیم که میزان رضایت در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بیش از دانشجویان سایر دانشگاه‌هاست و رضایت دانشجویان دانشگاه پیام نور کمتر از

دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی از سایر دانشگاه‌ها بالاتر است و نتایج آزمون این فرضیه ثابت کرد که این اختلاف رضایت معنادار است. این اختلاف در سطح رضایت دانشجویان ممکن است به دلیل وجود کتابدارانی با ویژگی‌ها، توانایی‌ها و مهارت‌های متفاوت در هر یک از دانشگاه‌ها و اختلاف در مهارت‌های ارتباطی کتابداران مربوط باشد.

این نتایج همسو با نتایج رهنما [۵] است. وی این فرضیه را در بین دانشجویان دانشکده‌های مختلف دانشگاه فردوسی مشهد مورد آزمون قرارداد و نتایج حاکی از آن بود که بین دانشجویان دانشکده‌های مختلف و رضایت آنان تفاوت معناداری وجود دارد. به نظر وی این امر ممکن است ناشی از تفاوت در دیدگاه‌ها و در نتیجه انتظارات دانشجویان از دریافت خدمات مورد نظر بوده باشد که تفاوت در میزان رضایت را منجر شده است.

در این مورد توصیه می‌شود کارگاه‌های آموزشی با موضوع مهارت‌های ارتباطی برای تمامی کتابداران دانشگاهی شهرستان سبزوار برگزار شود. نتایجی که این گونه کارگاه‌ها علاوه بر افزایش مهارت‌های کتابداران می‌تواند داشته باشد آشنایی کتابداران با هم و تعامل بیشتر آنان با هم و در نتیجه به اشتراک‌گذاری تجارب آنان با یکدیگر است.

نتایج نشان‌دهنده این است که بین دانشجویان در مقاطع مختلف و رضایت آنان از مهارت‌های ارتباطی کتابداران اختلاف معناداری وجود دارد. این اختلاف در بین دانشجویان کاردانی و کارشناسی، همچنین کارشناسی و دکتری معنادار است. با نگاهی به نتایج آمار توصیفی می‌توان نتیجه گرفت که میزان رضایت دانشجویان مقطع کارشناسی به‌طور معناداری کمتر از رضایت دو مقطع کاردانی و دکتری است.

دلیل احتمالی این اختلاف ممکن است میزان مراجعه به کتابدار و سطح انتظارات دانشجویان باشد. نتایج ارتجایی [۱۷] نیز نشان‌دهنده وجود ارتباط بین تعداد دفعات مراجعه و استفاده از کتابخانه و رضایت‌مندی کاربران است. البته، همان‌طور که در پاسخ به سؤال دو پژوهش‌آمده، دانشجویان در کل از مهارت‌های ارتباطی کتابداران رضایت دارند ولی نتایج این فرضیه بیانگر این است که رضایت در مقطع کارشناسی به‌طور معناداری از دو مقطع دیگر کمتر است. همان‌طور که گفتیم دلیل احتمالی آن ممکن است به مراجعه بیشتر دانشجویان کارشناسی به کتابداران و سطح انتظارات آنان مرتبط باشد، زیرا این دانشجویان در مقایسه با مقاطع دیگر به‌علت دوران تحصیل طولانی‌تر، طبیعتاً مراجعه و استفاده بیشتر از کتابخانه خواهد داشت و این علت ممکن است به افزایش سطح انتظارات آنان بینجامد.

کیفیت عرضه خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی مؤثر دانستند و بیان کردند که شیوه ارتباط و نوع برخورد کتابداران با جامعه استفاده‌کننده از کتابخانه، تأثیر مهمی بر سطح کیفیت خدمات دارد. در صورت برخورد نامطلوب با استفاده‌کنندگان، استقبال از خدمات کتابخانه و ارج نهادن به تلاش‌های کتابداران به شدت کاهش خواهد یافت. مراجعان اعم از حضوری یا غیرحضوری باید احساس کنند که کتابدارانی با آمادگی کامل و روی باز در خدمت آنان هستند، چرا که هیچ‌کس دوست ندارد که نادیده گرفته شود یا احساس بی‌اهمیتی کند. به گفته [۲۲] این چیزی که ما امروزه به آن نیاز داریم و باید به آن توجه کنیم بحث تعامل کتابداران است که در روند فعالیت آنان بسیار تأثیرگذار است. سیسلمن به نقل از مابری می‌گوید، شیوه و سبک رفتار کتابدار تأثیر بسیار قدرتمندی در تبادل اطلاعات بین کتابدار با کاربر دارد. تعامل انسانی عامل بسیار مهم در مصاحبه مرجع مطرح است و بیان می‌کند که درک روابط بین‌فردی منبع خوبی در کمک به جستجوکننده اطلاعات در یافتن اطلاعات مورد نیازش است [۱۹، ۲۳].

در نهایت، می‌توان نتیجه گرفت که رضایت کاربران در کتابخانه تنها از طریق فراهم‌آوری منابع مختلف و روزآمد تأمین نمی‌شود، بلکه استفاده از نیروی انسانی ماهر و برخوردار از مهارت‌های ارتباطی و تلاش برای رفع نیاز اطلاعاتی آن‌ها نیز اهمیت بیشتری در جلب رضایت کاربر خواهد داشت.

تعیین تفاوت بین دانشجویان دانشگاه‌های مختلف و رضایت آنان از مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاهی سبزوار به این علت مطرح شد که در کتابخانه‌های مختلف کتابدارانی با سطح تحصیلات و تجربه گوناگون و دارای مهارت‌های متفاوت از هم مشغول به کارند که این اختلاف در توانایی‌ها و مهارت‌ها در رضایت‌مندی دانشجویان دانشگاه نسبت به سایر دانشگاه‌ها تأثیرگذار است. از آنجا که دانشجویان هر دانشگاهی فقط با کتابداران دانشگاه خود در رابطه‌اند، در جهت تعیین این اختلاف بین دانشجویان چهار دانشگاه مورد مطالعه و رضایت آنان از مهارت‌های کتابداران مربوطه بوده‌ایم.

نتایج نشان داد که بین میزان رضایت دانشجویان از نحوه تعامل با کتابداران دانشگاه‌های مختلف تفاوت معناداری وجود دارد. این تفاوت به این صورت است که بین رضایت دانشجویان دانشگاه‌های «حکیم سبزواری و علوم پزشکی»، «آزاد و علوم پزشکی»، «پیام نور و علوم پزشکی» و «پیام نور و آزاد» به‌طور معناداری اختلاف وجود دارد.

نتایج آمار توصیفی نشان داد که میانگین رضایت در

شناخت بیشتری به سؤال‌ها پاسخ داده باشند. به هر حال هر کتابخانه دانشگاهی دارای مراجعانی از مقاطع مختلف تحصیلی است و هدف کتابخانه‌ها باید جلب رضایت و تأمین نیازهای تمام مراجعان باشد.

دلیل دیگر ممکن است این باشد که دانشجویان مقطع کارشناسی به دلیل تعامل بیشتر با کتابداران آگاهی و شناخت بیشتری نسبت به کتابداران پیدا کرده‌اند و نسبت به سایرین از نقاط ضعف و قوت آنان آگاهی بیشتر داشته و در نتیجه با

## References

- [1] Ifidon E, Ugwuanyi R. Effective communication in academic libraries: An imperative for knowledge delivery. *International Journal of Library and Information Sciences*. 2013; 5(7): 203-207.
- [2] Amini A. Assess the communication skills of librarians in public libraries in the Isfahan city. Thesis, University of Isfahan. 2010. [in Persian]
- [3] Budd J. Communication science and accounting. Translation Mahbubeh Mohajer, Nurullah Moradi, Tehran: Soroush. 2009. [in Persian]
- [4] Fattahi R. Accounting value and charm. Tehran: Librarian. 2009. [in Persian]
- [5] Rahnama S, Fattahi R, Dayyani M. User satisfaction survey interaction with librarians and factors affecting it: Ferdowsi University of Mashhad. *Journal of Library and Information Science*. 2013; 16 (2).
- [6] Ashrafi Rizi et al. A survey of components of communication skills and their relationship with demographic characteristics in librarians of Isfahan University and Isfahan University of Medical Scie. *Journal of information Systems and Servises*. 2013; 2(1): 79-92. [in Persian]
- [7] Rahimi F. ALA guidelines for the conduct of professional librarians, reference and information services. Nama (E-Magazine Institute for Scientific Information's records). 2009. [in Persian] Retrieval 30 July 2014. Available in: [www.aftabir.com/articles/view/applied\\_sciences/library\\_science/c12c1259148394\\_information\\_p1.php/%D8%A7%D8%B5%D9%88%D9%84-%D9%88-%D8%B1%D9%87%D9%86%D9%85%D9%88%D9%86-%D9%87%D8%A7%DB%8C-ala-%D8%A8%D8%B1%D8%A7%DB%8C-%D8%B9%D9%85%D9%84%DA%A9%D8%B1%D8%](http://www.aftabir.com/articles/view/applied_sciences/library_science/c12c1259148394_information_p1.php/%D8%A7%D8%B5%D9%88%D9%84-%D9%88-%D8%B1%D9%87%D9%86%D9%85%D9%88%D9%86-%D9%87%D8%A7%DB%8C-ala-%D8%A8%D8%B1%D8%A7%DB%8C-%D8%B9%D9%85%D9%84%DA%A9%D8%B1%D8%)
- [8] Rahnam S. Check the status of librarians communication skills Ferdowsi University of Mashhad and its impact on the satisfaction of undergraduates. (Thesis), Ferdowsi University of Mashhad. 2012. [in Persian]
- [9] Vagan L. Statistical methods for library and information professionals: practical and simple approach to understanding the use and interpretation of statistics. (MR Ghane, K. Kousha, translators). Tehran: Chapar. 2006. [in Persian]
- [10] Mousavi Shoshtari M. Satisfaction of users of library services Iranian Information and Documentation Center. *Journal of Information Science*. 2003; 18 (3 and 4). Retrieved 6 July 2015. Available in: <http://www.magiran.com/ppdf/2105/p0210500400841.pdf>
- [11] Zandi F, Mottaqi Dadgar A. Reference service at the Central Library of the University of Qom and client satisfaction: a survey. *Book Quarterly*. 2009; 21(3). Retrieved November 8, 2014. Available in: [http://journals.nlai.ir/faslname/browse.php?a\\_code=A-10-12-](http://journals.nlai.ir/faslname/browse.php?a_code=A-10-12-865&slc_lang=fa&sid=1&sw=%D8%B2%D9%86%D8%AF%D9%8A%D8%A7%D9%86^)
- [12] Karimi K, Bani Eghbal A, Tafreshi SH, Homaei R. The methods and rates of communication skills used by librarians at Isfahan Public Universities, Iran. *Health Information Management*. 2012; 9(1): 42-54. [in Persian]
- [13] Okeke IE, Oghenetega LU, Lawrence U. Public relation skills of University Librarians in South-East Geo- Political Zone of Nigeria. *New Media and Mass Communication*. 2014; 30: 8-13.
- [14] Famil Rohani A, Erfani N, Habibi S. The relationship between interpersonal communication skills and skills notification Hamadan Academic Librarians in 2009. 2009; 7(2): 71-81.
- [15] Nicholas M. Patron survey of user satisfaction with library services: Relationship between librarian behaviors during the reference interview and user satisfaction. 1993.
- [16] Tseng S, Yu Ly P. Library users' views and librarian evaluation at the Taipei Public Library. *Library Administration and Management*. 2007; 21(4). Retrieved 25 February, 2014 From: <http://Proquest.umi.com/pqdweb?index=2&did=1423522181&srchmode>
- [17] Ertejaei S. Survey of satisfaction of users of the Central Library of Iran Medical Sciences. Master Thesis Library of Medicine, University of Iran Medical Sciences. 1993.
- [18] Hadian Qazvini H. Evaluation of client satisfaction with library, museum and documentation center Majlis of the library reference services. *Reference and Information Science: Proceedings of the National Congress of Student Associations Union of Library and Information Science (Adka)*, 5 and 6 Desamber 2007. Tehran: Librarian. [in Persian]
- [19] Sisselman P. Exploiting the social style of patrons to improve their satisfaction with the reference interview. *Journal of Library Review*. 2009; 58(2): 124-133.
- [20] Kakriman A. Effective communication skills to manage the library: relations between managers and librarians Asiye Kakirman-Yildiz. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*. 2012; 2: 141-153.
- [21] Preston J, Felice J, Marshall S. Building better customer relationships: case studies from Malta and the UK. *Journal of Library Management*. 2006; 27(6/7): 430-445. Retrieved 20 February 2015, Available at: <http://www.emeraldinsight.com>.
- [22] Karrer's, Tony, WWW.elearningtech. Blogspot. Com/2010/01/virtual- presentation-ten-elerning. Html. Retrieved 2 March 2015. From: <http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED367336.pdf>.
- [23] Mohamadesmaeil S, Movahedi F. Association between bar-on emotional in telligence factors and virtual reference skills: a case study of Universities of Medicl Sciences. *Health Information Management*. 10(30): 225. [in Persian]



## **Abstract**

**Background:** This study aimed to examine the students' satisfaction from interaction with the academic librarians city of Sabzevar. The factors influencing it, is conducted in 1394.

**Materials and Methods:** This descriptive-analytic and practical, and the survey is conducted. Data collection is student satisfaction questionnaire to interact with librarians and librarians communication skills questionnaire. The sample size was calculated using a Cochran formula 419 people. Ancient samples stratified random sampling were selected from among all the students of Sabzevar. The data was analyzed by SPSS and Minitab through descriptive and inferential statistics .

**Results:** Students interact with librarians are satisfied. The results also indicate that the communication skills of librarians and student satisfaction and there is a significant correlation. Between different universities, there are significant differences in their satisfaction. That satisfaction rate is higher than others in the University of Medical Sciences. There is a significant difference between students in different grades of satisfaction so that undergraduates are less satisfied than others. The most important factors influencing satisfaction of the students are also references, gestures, with an awareness of the presence of others, avoiding the use of certain words, active listening, eye contact, use of open questions, comments and proposals, dealing with Gay librarian with themselves, to avoid premature diagnosis, the unsatisfactory to interact, tone of voice and emotions are set.

**Received:2017/08/11**

**Accepted:2017/10/30**

**Keywords:** academic librarians, the interaction between the individual.