

جعفری باقی آبادی، سمیه؛ حسن زاده، محمد؛ زندیان، فاطمه (۱۳۹۸). مقایسه اثربخشی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان فرهنگی هنری شهرداری. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۹ (۱)، ۳۳۰-۳۴۹.



مقایسه اثربخشی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان فرهنگی هنری شهرداری

سمیه جعفری باقی آبادی، محمد حسن زاده، فاطمه زندیان^۲

DOI: [10.22067/riis.v0i0.72132](https://doi.org/10.22067/riis.v0i0.72132)

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۱/۲۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۲/۲۲

چکیده

مقدمه: پژوهش حاضر با هدف بررسی مقایسه‌ای اثربخشی کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان فرهنگی هنری شهرداری انجام گرفته است. همچنین به بررسی وضعیت موجود کتابخانه‌ها و مقایسه آن‌ها با استاندارد کتابخانه‌های عمومی پرداخته است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر از نوع کاربردی و به روش پیمایشی است. این پژوهش از نظر گردآوری اطلاعات در دسته پژوهش‌های آمیخته قرار می‌گیرد. برای محاسبه اثربخشی از پرسش‌نامه و از سیاهه ارزیابی جهت بررسی وضعیت موجود کتابخانه‌ها استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش، کتابخانه‌های عمومی شهر تهران است که بعد از نمونه‌گیری طبقه‌ای به‌طور تصادفی ۱۹ کتابخانه عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و ۳۰ کتابخانه وابسته به شهرداری انتخاب شدند.

یافته‌ها: میزان اثربخشی کتابخانه‌های وابسته به نهاد بیشتر از کتابخانه‌های وابسته به شهرداری است. در کتابخانه‌های نهاد بین حجم مجموعه، مدرک تحصیلی مدیر و میانگین اثربخشی در ابعاد کارکنان و منابع همبستگی مستقیم و معناداری وجود دارد. در کتابخانه‌های شهرداری بین مدرک تحصیلی مدیر، تعداد کتابداران متخصص، تعداد رایانه‌های قابل استفاده برای کاربران و کارکنان و میزان اثربخشی این کتابخانه‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: باتوجه به نقش کتابخانه‌های عمومی در توسعه فرهنگی و اجتماعی و مدیریت چندگانه این کتابخانه‌ها در کشور ضروری است اثربخشی این کتابخانه‌ها که در راستای ارزیابی عملکرد آنهاست مورد سنجش قرار گیرد. زیرا دلیل اصلی سنجش اثربخشی نزدیک تر شدن به هدف نهایی و خاص هر کتابخانه و به عبارتی برنامه‌ریزی برای ارتقای وضعیت کتابخانه‌های عمومی است. یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند در شناسایی نقاط قوت و ضعف کتابخانه‌های عمومی همزمان بادر نظر داشتن استاندارد کتابخانه عمومی از یک سو و بررسی انتظارات و ادراک کاربران کتابخانه از سوی دیگر، کمک کند.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، اثربخشی، استاندارد کتابخانه عمومی، سازمان فرهنگی هنری شهرداری، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

۱. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تربیت مدرس jafari.somayyeh@gmail.com

۲. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تربیت مدرس (نویسنده مسئول)، hasanzadeh@modares.ac.ir

۳. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تربیت مدرس zandian@modares.ac.ir

مقدمه

با پیچیدگی‌های فزاینده جامعه و توسعه سریع فناوری و ارتباطات، کتابخانه‌های عمومی عرصه‌های چندگانه اطلاع‌رسانی، آموزش و یادگیری مادام‌العمر، فرهنگ و پژوهش و تفریح و سرگرمی را در بر می‌گیرند به طوری که امروزه، از آن به منزله قلب جامعه و دانشگاه مردم تعبیر می‌شود (IFLA, 2010). این کتابخانه‌ها برای اینکه بتوانند در راستای ایفای مؤثر نقش خود، همسو و هماهنگ با توسعه علمی و فرهنگی جامعه استفاده‌کننده حرکت کنند باید خود را با تغییرات، موجود هماهنگ کنند. چنانچه این امر با توجه به اهداف و مأموریت‌های آن‌ها و نیازهای استفاده‌کنندگان صورت گیرد می‌توان انتظار موفقیت بیشتری از خدمات این کتابخانه‌ها داشت (حسن‌زاده، ۱۳۸۷).

از سویی دیگر، یکی از وظایف مسئولان سازمان‌ها و کتابخانه‌ها در راستای برنامه‌ریزی، سازماندهی و اجرا، تصمیم‌گیری است. این تصمیم‌گیری‌ها باید بر اساس نتایج ارزیابی‌های انجام شده و متناسب با فرایندهای کاری سازمان مورد نظر صورت پذیرد. در رهنمودهای ایفلا نیز برای توسعه کتابخانه‌های عمومی یک سری شاخص‌ها برای ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها و میزان تحقق اهداف کتابخانه‌ها معرفی شده است. این شاخص‌ها عبارت‌اند از: شاخص‌های استفاده و خدمات، شاخص‌های منابع اطلاعاتی، شاخص‌های منابع انسانی، شاخص‌های کیفیتی و شاخص‌های هزینه (IFLA, 2010). یکی از مهمترین معیارهای ارزیابی عملکرد یک کتابخانه، میزان ارائه خدمات با کیفیت به استفاده‌کنندگان کتابخانه است که به عنوان جامع‌ترین معیار برای سنجش میزان اثربخشی یک کتابخانه در نظر گرفته می‌شود (Harinarayana, 2008). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها می‌تواند چشم انداز مناسبی برای برنامه‌ریزی‌های آتی پیش روی مدیران کتابخانه‌ها قرار دهد. نکته مهم در ارتقای خدمات کتابخانه‌ها، هماهنگ ساختن خدمات ارائه شده بر اساس انتظارات و نیازهای استفاده‌کنندگان از کتابخانه است.

بنابراین یکی از مفاهیمی که برای ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های عمومی می‌تواند به کار گرفته شود اثربخشی است. اثربخشی یا سودمندی عبارت است از درجه و میزان نیل به هدف‌های تعیین شده (فرج‌پهلوی، ۱۳۹۶). هر اندازه نتایج به دست آمده (ستاده) با هدف‌های پیش‌بینی شده بیشتر تطبیق کند، به همان اندازه اثربخشی نیز بیشتر می‌شود. به بیان دیگر منظور این است که تا چه میزان در اثر تلاش‌های انجام شده در کتابخانه‌ها، نتایج و هدف‌های مورد نظر و از قبل تعیین شده، به دست آمده است (حسن‌زاده، ۱۳۸۷). در این راستا جمع‌آوری آمار مربوط به منابع، کارمندان، خدمات، جریان مواد و منابع کتابخانه، فعالیت‌ها و غیره

می‌تواند اطلاعاتی را برای برنامه‌ریزی فراهم کرده، نشانگر مسئولیت‌ها باشد و به تصمیم‌گیری‌های مدیریت آگاه کمک کند.

سنجش اثربخشی باتوجه به ماهیت کیفی خود دارای پیچیدگی‌های زیادی نیز است. از آنجایی که هسته اصلی اثربخشی را دستیابی به اهداف و رضایت کاربران تشکیل می‌دهد، برای سنجش اثربخشی کتابخانه‌ها، به صورت همزمان می‌توان علاوه بر میزان همسو بودن وضعیت موجود با اهداف و مأموریت‌های محوله، شاخص‌های متعدد دیگری مانند نظرسنجی از کاربران را نیز مورد توجه قرار داد (دفت، ۱۳۸۱). اساساً استفاده از دیدگاه کاربران در سنجش کیفیت خدمات و ارزیابی اثربخشی کتابخانه‌ها اطمینان بیشتری دارد (حسن‌زاده، ۱۳۸۷).

در حال حاضر در کشور ما بیشتر کتابخانه‌های عمومی زیر نظر دو سازمان یعنی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و شهرداری‌ها فعالیت می‌کنند. سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران یکی از سازمان‌های وابسته به شهرداری تهران است که مدیریت این کتابخانه‌ها و دیگر مراکز فرهنگی و هنری وابسته به شهرداری را بر عهده دارد. این پژوهش در پی آن است که دریابد با وجود فعالیت دو نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران در راستای راه‌اندازی و مدیریت کتابخانه عمومی، این دو سازمان تا چه اندازه توانسته‌اند به اهداف از پیش تعیین شده دست پیدا کنند. به عبارت دیگر، فعالیت مهم دو نهاد مذکور، در راستای راه‌اندازی و مدیریت کتابخانه‌های عمومی تا چه میزان اثربخش بوده است. بنابراین سوالات زیر در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفتند؛

(۱) وضعیت موجود کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان فرهنگی و هنری شهرداری به لحاظ مدیریت، نیروی انسانی، منابع، فناوری اطلاعات، مساحت و اعضا تا چه اندازه با مأموریت‌های آن‌ها انطباق دارند؟

(۲) میزان اثربخشی کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان فرهنگی و هنری شهرداری از منظر کاربران این کتابخانه‌ها چقدر است؟

(۳) کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران به لحاظ وضعیت موجود این کتابخانه‌ها و اثربخشی آن‌ها در مقایسه با یکدیگر از چه جایگاهی برخوردار هستند؟

بر این اساس، این فرضیه‌ها که بین «تعداد منابع، مدرک تحصیلی مدیران، تعداد کتابداران متخصص و میزان استفاده از فناوری اطلاعات در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران و میزان اثربخشی این کتابخانه‌ها رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد» مورد آزمون قرار گرفت.

پیشینه پژوهش

باتوجه به اهمیت اثربخشی کتابخانه‌ها یا میزان رضایت کاربران آنها، به خصوص در حوزه کتابخانه‌های عمومی پژوهش‌های زیادی صورت گرفته است. پس از جستجوهای صورت گرفته به نظر می‌رسد پژوهش‌های اندکی در رابطه با تأثیر وضع موجود کتابخانه در میزان اثربخشی آن در ابعاد مختلف انجام گرفته است. پژوهش‌های صورت گرفته عوامل مختلفی را در ارتباط با اثربخشی کتابخانه‌ها و یا افزایش میزان رضایت کاربران یافته‌اند. مهدوی (۱۳۷۸) به کارگیری متخصصان اطلاع‌رسانی را در بهبود اثربخشی نظام اطلاع‌رسانی مؤثر می‌داند. نوروژی چاکلی (۱۳۸۷) تقویت استفاده از منابع الکترونیکی، اشاعه حجم وسیعی از منابع متنوع عمومی و تخصصی تمام متن به زبانهای شرقی و لاتین، روزآمدسازی مداوم پایگاه‌های اطلاعاتی و موارد مشابه را در اثربخشی مرکز منطقه‌ای شیراز مؤثر دانست. محمدیگی (۱۳۸۷) نیز تمایل و علاقه کارمندان به ارائه خدمت و وجود منابع و دسترس پذیر بودن آنها را عواملی می‌داند که پاسخ‌گویی کاربران را در ارزیابی این نوع کتابخانه‌ها تحت تأثیر قرار داده است. در پژوهش تفرشی و مولوی (۱۳۹۱) درباره کتابخانه‌های عمومی بعد کارکنان بیش از سایر ابعاد از نظر کاربران از اهمیت برخوردار بوده است. پژوهش اشرفی‌ریزی و کاظم‌پور (۱۳۹۳) موفقیت نسبی کتابخانه‌های دانشگاهی در طراحی صفحات وب سایت کتابخانه، کارمندان آماده و منابع کتابخانه را در بهبود رضایت کاربران مؤثر می‌داند.

پازی (Posey, 2009) در پژوهش خود ارتباط قوی بین بودجه کتابخانه و اثربخشی منابع را نشان داد. عاصمی، کاظمی‌پور و اشرفی‌ریزی (Asemi, Kazempour, and Ashrafi Rizi, 2010) مهمترین عوامل مؤثر در کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران را نیروی انسانی مناسب و داشتن کارمندانی مودب می‌داند. کوفی، توماس، بشیرو، منکازی و نوسوا (Kofi, Thomas, Bashiru, Munyakazi & Nicholas, 2012) قابلیت دسترسی به منابع، آموزش‌های مناسب کاربران، امکانات اینترنت قابل اعتماد و همچنین رفتار دوستانه کارکنان کتابخانه، چهار بخش خدمات کتابخانه می‌دانند که بر رضایت کاربران تأثیر می‌گذارد. مک کفری (McCaffrey, 2013) فراهم آوری منابع جدید در عملکرد کتابخانه را تأثیرگذار می‌داند. در پژوهش یانگ و لوئیس (Young & Louise, 2017) بودجه، کارمندان و تعداد منابع

بیشتر در راستای عملکرد بهتر و استفاده بیشتر از کتابخانه‌های عمومی لندن در مقایسه با کتابخانه‌های عمومی سئول گزارش شده است.

وجود پژوهش‌ها و مقالات انتشار یافته در حوزه رضایت کاربران یا اثربخشی کتابخانه‌ها و همچنین سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی و بررسی سطح حداقل و حداکثر انتظارات کاربران و سطح کنونی خدمات کتابخانه‌ها حاکی از آن است که بین انتظارات کاربران و وضعیت واقعی خدمات کتابخانه‌های عمومی کشور شکاف وجود دارد. به عبارت دیگر، هنوز کتابخانه‌های عمومی نتوانسته‌اند حداکثر انتظارات کاربران خود را تامین نمایند. هر چند در پیشینه‌های مرتبط بررسی شده، عواملی بطور جداگانه مانند به کارگیری متخصصان، تنوع منابع، بودجه و... جهت بهبود اثربخشی کتابخانه‌ها مؤثر شناخته شده است، اما بررسی جامعی از وضع موجود کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان فرهنگی هنری شهرداری مانند تعداد منابع، وجود مدیریت متخصص، تعداد کارکنان متخصص، مساحت کتابخانه، وضعیت فناوری اطلاعات و انطباق آن‌ها با استاندارد کتابخانه عمومی از یک سو و سنجش اثربخشی کتابخانه‌های عمومی از سوی دیگر، و بررسی ارتباط میان عوامل فوق و میزان اثربخشی کتابخانه‌های عمومی در ابعاد مختلف کارکنان، فضا، منابع و خدمات به طور مشخص انجام نشده است؛ این رویکرد در مسأله پژوهش حاضر مورد استفاده قرار گرفته است.

روش‌شناسی

این پژوهش از نظر هدف و نوع، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، به روش پیمایشی انجام شده است. پژوهش حاضر از نظر ابزار گردآوری اطلاعات در دسته پژوهش‌های آمیخته قرار می‌گیرد. ابتدا با استفاده از پرسش‌نامه لایب‌کوال^۱ به بررسی اثربخشی کتابخانه‌های عمومی پرداخته شد. سپس با استفاده از سیاهه ارزیابی اطلاعات لازم از وضعیت موجود این کتابخانه‌ها به لحاظ مدیریت، نیروی انسانی، منابع، میزان استفاده از فناوری اطلاعات و مساحت آن‌ها گردآوری و با استاندارد کتابخانه‌های عمومی ایفلا (IFLA, 2010) مقایسه گردید. آنگاه به ارتباط بین وضعیت موجود و میزان اثربخشی کتابخانه‌ها پرداخته شده است.

1. Libqual
2. Check List

پرسش‌نامه لایب‌کوال به عنوان یک روش استاندارد، قابل اعتماد و معتبر در ارزیابی اثربخشی، همزمان علاوه بر استفاده از شاخص‌های ارزیابی منابع و داده‌ها از معیارهای ستاده‌محور نیز استفاده می‌کند (Nolan, 2011). این ابزار اثربخشی کتابخانه را در سه بعد تأثیرگذاری خدمات (کتابخانه به عنوان مجموعه‌ای از کارکنان) کنترل اطلاعات (کتابخانه به عنوان مجموعه‌ای از منابع) و کیفیت فیزیکی و مکانی (کتابخانه به عنوان یک مکان و فضا) ارزیابی می‌کند (Saunders, 2007). اهمیت و فایده مهم این ابزار این است که مبنایی برای تعیین میزان شکاف بین انتظارات حداقلی و حداکثری کاربران و وضعیت واقعی خدمات کتابخانه در اختیار قرار می‌دهد (حریری و اقنائی، ۱۳۸۷). در این پژوهش برای تعیین اثربخشی از میانگین امتیازات داده شده به سطح واقعی کیفیت خدمات استفاده شده است. از آنجا که پرسش‌نامه مذکور در پژوهش‌های بسیاری در داخل و خارج کشور مورد ارزیابی، تأیید و استفاده قرار گرفته است، بنابراین از روایی و پایایی لازم برخوردار است.

جامعه آماری پژوهش، کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان فرهنگی و هنری شهرداری و اعضای آن‌ها است که در زمان انجام این پژوهش ۳۷ کتابخانه وابسته به نهاد و ۷۰ کتابخانه وابسته به شهرداری در شهر تهران مستقر بودند. همچنین تعداد اعضای کتابخانه‌های وابسته به نهاد در حدود ۴۰۰۰۰ و اعضای کتابخانه‌های وابسته به شهرداری در حدود ۶۰۰۰۰ نفر است که پس از نمونه‌گیری طبقه‌ای به‌طور تصادفی تعداد ۱۹ کتابخانه وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و ۳۰ کتابخانه وابسته به سازمان فرهنگی هنری شهرداری واقع در مناطق ۲۲ گانه شهر تهران انتخاب و بررسی شدند. در جدول ۱ همان‌گونه که مشاهده می‌شود، اسامی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی هنری شهرداری در مناطق ۲۲ گانه شهر تهران که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته‌اند آمده است. در مجموع ۷۰۰ پرسش‌نامه بین کاربران این کتابخانه‌ها به‌طور تصادفی توزیع شد. پس از حذف پرسش‌نامه‌های ناقص تعداد ۵۱۲ پرسش‌نامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

جدول ۱. اسامی کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی وابسته به نهاد و شهرداری

منطقه شهرداری	کتابخانه‌های نهاد	کتابخانه‌های شهرداری
۱	در این منطقه نهاد دارای کتابخانه نبوده	امیرکبیر
۲	شهید چمران، اشرفی اصفهانی	مولانا، علامه طرشتی
۳	ارغوان	هنر
۴	شقایق	حکیمیه، سلامت
۵	آسیا	فردوس، علامه جعفری
۶	شهید دستغیب	سرو

منطقه شهرداری	کتابخانه‌های نهاد	کتابخانه‌های شهرداری
۷	رسالت	اندیشه
۸	شهید آیت	گلستان
۹	شهرک توحید	مهرآباد
۱۰	در این منطقه نهاد دارای کتابخانه نبوده	هدی
۱۱	در این منطقه نهاد دارای کتابخانه نبوده	آفتاب، قدیریان
۱۲	پارک شهر	طالقانی، خواجه
۱۳	باباطاهر	امام خمینی
۱۴	پیروزی	در این منطقه شهرداری دارای کتابخانه نبوده
۱۵	فلسطین (درجه ۶)	ابن سینا (درجه ۳)، خاوران (درجه ۱)
۱۶	شهید مطهری	شهید فهمیده
۱۷	معراج	بهاران
۱۸	امام زاده زید	قائم، حکیمی
۱۹	خلیج فارس	مهر
۲۰	شیخ کلینی	شیخ صدوق، کلینی
۲۱	در این منطقه نهاد دارای کتابخانه نبوده	لاهیجی
۲۲	حضرت فاطمه	پرتو، پندار

یافته‌ها

در این بخش به صورت تحلیلی و با استفاده از آزمون‌های مناسب به بررسی سؤالات پژوهش و فرضیه‌ها پرداخته می‌شود.

پرسش ۱: وضعیت موجود کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران به لحاظ مدیریت، نیروی انسانی، منابع، میزان استفاده از فناوری اطلاعات، مساحت و اعضا تا چه اندازه با مأموریت‌های آن‌ها انطباق دارند؟

برای پاسخ به این سؤال از آنجایی که اهداف و معیارهای کمی برای وضعیت موجود جهت سنجش اثربخشی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی هنری شهرداری به صورت مشخص بیان نشده بودند، هر یک از موارد فوق با استاندارد کتابخانه‌های عمومی (IFLA, 2010) مقایسه گردیده‌اند. در جدول ۲ این استانداردها به طور خلاصه آمده‌اند.

جدول ۲. استاندارد کتابخانه‌های عمومی

شرح استاندارد	موارد
مدیر کتابخانه باید متخصص یعنی دارای تحصیلات کارشناسی به بالا در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی باشد.	مدیریت
۴۰ درصد کل کارمندان کتابخانه باید کتابدار باشند. از سویی دیگر، وجود یک کتابدار متخصص برای دو هزار عضو ضروری است.	کتابدار متخصص
برای واحدهای اداری که دارای دو هزار خواننده هستند و خدمات کتابخانه‌ای را برای کودکان و بزرگسالان عرضه می‌دارند وجود یک کتابدار تمام وقت و یک معاون دفتری (که لزوماً دارای تحصیلات کتابداری نیست) لازم است.	کل کارکنان
تعداد حداقل دو جلد کتاب برای هر یک از اعضای کتابخانه ضروری است	تعداد منابع
کتابخانه‌هایی که به جمعیت بیش از ۷۵۰۰ نفر خدمات ارائه می‌دهند حداقل به دو پایانه نیاز دارند. از سویی دیگر، باید اپک‌ها را به ازای هر ۱۰۰۰۰ نفر دو اپک در نظر گرفت.	فناوری اطلاعات (تعداد رایانه‌های اعضا)
به ازای هریک از کارکنان تمام وقت باید یک پایانه در محیط کاری آنان موجود باشد.	فناوری اطلاعات (تعداد رایانه‌های کارکنان)
کارکنان باید به یک چاپگر لیزری و رنگی دسترسی داشته باشند. حداقل ۲۵ درصد کامپیوترها باید برای استفاده عمومی به چاپگر متصل باشند.	فناوری اطلاعات (تعداد چاپگر)
کاربران باید به شبکه اینترنت دسترسی داشته باشند.	فناوری اطلاعات (دسترسی به اینترنت)
استاندارد جهانی وجود ندارد، چرا که نیازهای منحصر بفرد هر جامعه درباره فضایی که به کتابخانه اختصاص می‌یابد، به عنوان عامل اولیه مدنظر است. در مورد کتابخانه عمومی در ایران، به طور مشخص استانداردی تعیین نشده است.	مساحت ساختمان
حداقل اعضای کتابخانه‌ها با توجه به شاخص‌های مختلف بومی مانند شاخص‌های جمعیتی، علمی، فرهنگی و... تعیین می‌گردد.	تعداد اعضا

در ادامه و در جدول ۳، توزیع فراوانی مربوط به وضعیت نیروی انسانی کتابخانه‌های عمومی و مقایسه

آن با استاندارد کتابخانه‌های عمومی (IFLA, 2010) گزارش شده است:

جدول ۳. توزیع فراوانی وضعیت نیروی انسانی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و شهرداری و مطابقت با استاندارد کتابخانه عمومی

وضعیت موجود	کتابخانه‌های وابسته به شهرداری			کتابخانه‌های وابسته به نهاد		
	تعداد	درصد	مطابقت با استاندارد	تعداد	درصد	مطابقت با استاندارد
تحصیلات مدیر	۲۲	۷۳٪	ندارد	۸	۴۲٪	ندارد
	۸	۲۷٪		۱۱	۵۸٪	
	۳۰	۱۰۰٪		۱۹	۱۰۰٪	
کتابدار متخصص	۱۰	۳۳٪	ندارد	۱۱	۵۸٪	دارد
	۱۲	۴۰٪		۴	۲۱٪	
	۳	۱۰٪		۱	۵٪	
	۵	۱۷٪		۳	۱۶٪	
	۳۰	۱۰۰٪		۱۹	۱۰۰٪	
کتابدار غیرمتخصص	۶	۲۰٪	ندارد	۱۰	۵۳٪	ندارد
	۶	۲۰٪		۱	۵٪	
	۱۲	۴۰٪		۵	۲۶٪	
	۶	۲۰٪		۳	۱۶٪	
	۳۰	۱۰۰٪		۱۹	۱۰۰٪	
کل کارکنان	۷	۲۳٪	دارد	۱۳	۶۸٪	دارد
	۱۹	۶۳٪		۵	۲۶٪	
	۴	۱۳٪		۱	۵٪	
	۳۰	۱۰۰٪		۱۹	۱۰۰٪	

در جدول ۴، توزیع فراوانی مربوط به وضعیت فناوری اطلاعات کتابخانه‌های عمومی و مقایسه آن با

استاندارد کتابخانه‌های عمومی (IFLA, 2010) گزارش شده است:

جدول ۴. توزیع فراوانی وضعیت فناوری اطلاعات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و شهرداری و مطابقت با استاندارد کتابخانه عمومی

وضعیت موجود	کتابخانه‌های وابسته به شهرداری			کتابخانه‌های وابسته به نهاد		
	تعداد	درصد	مطابقت با استاندارد	تعداد	درصد	مطابقت با استاندارد
فناوری اطلاعات (تعداد رایانه‌های اعضا)	۱	۲۰٪	دارد	۴	۲۱٪	دارد
	۲	۷٪		۱۴	۷۴٪	
	۳	۱٪		۰	۰٪	
	۴	۱٪		۱	۵٪	
	نداشته است	۱٪		۰	۰٪	
کل	۳۰	۱۰۰٪	۱۹	۱۰۰٪		
فناوری اطلاعات (تعداد رایانه‌های کارکنان)	۱	۵٪	ندارد	۰	۰٪	دارد (نسبت کارکنان کامپیوتر به کارکنان ۱/۴۴ برای هر نفر)
	۲	۶٪	نسبت کامپیوتر به کارکنان ۰/۶۴ برای هر نفر	۱	۵٪	
	۳	۱۱٪		۴	۲۱٪	
	۴	۴٪		۷	۳۷٪	
	۵	۲٪		۵	۲۶٪	
	۶	۱٪		۰	۰٪	
	بیش از ۷ تا	۱٪		۲	۱۱٪	
	کل	۳۰		۱۹	۱۰۰٪	
فناوری اطلاعات (تعداد چاپگر)	۱	۲۱٪		ندارد	۰	۰٪
	۲	۷٪	۱۳		۶۸٪	
	۳	۰٪	۳		۱۶٪	
	۴	۱٪	۰		۰٪	
	۷	۰٪	۱		۵٪	
	کل	۳۰	۱۹		۱۰۰٪	
فناوری اطلاعات (دسترسی به اینترنت)	دسترسی به اینترنت	۰	۰٪	۰	۰٪	ندارد

در جدول ۵، توزیع فراوانی مربوط به وضعیت مجموعه، مساحت و اعضای کتابخانه‌های عمومی و مقایسه آن با استاندارد کتابخانه‌های عمومی (IFLA, 2010) گزارش شده است:

جدول ۵. توزیع فراوانی تعداد منابع، مساحت و تعداد اعضا کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و شهرداری و مطابقت با استاندارد کتابخانه عمومی

کتابخانه‌های وابسته به نهاد			کتابخانه‌های وابسته به شهرداری			وضعیت موجود
مطابقت با استاندارد	درصد	تعداد	مطابقت با استاندارد	درصد	تعداد	
دارد (نسبت کتاب به هر عضو ۱۰)	٪۳۲	۶	دارد (نسبت کتاب به هر عضو ۹)	٪۱۰	۳	زیر ۱۰۰۰۰
	٪۶۳	۱۲		٪۷۰	۲۱	از ۱۰۰۰۰ تا ۳۰۰۰۰
	٪۵	۱		٪۲۰	۶	بالاتر از ۳۰۰۰۰
	٪۱۰۰	۱۹		٪۱۰۰	۳۰	کل
	۱۵۹۳۴			۲۵۹۸۷		میانگین مجموعه
ندارد	٪۷۴	۱۴	ندارد	٪۵۳	۱۶	کمتر از ۵۰۰ متر مربع
	٪۲۶	۵		٪۴۰	۱۲	بیش از ۵۰۰ متر مربع
	٪۰	۰		٪۷	۲	نامشخص
	٪۱۰۰	۱۹		٪۱۰۰	۳۰	کل
	۶۶۷/۷۴			۸۳۴/۴۶		میانگین مساحت
-	٪۲۶	۵	-	٪۷	۲	کمتر از ۱۰۰۰ نفر
	٪۴۲	۸		٪۳۰	۹	از ۱۰۰۱ تا ۲۰۰۰ عضو
	٪۳۲	۶		٪۶۰	۱۸	بالاتر از ۲۰۰۰ عضو
	٪۰	۰		٪۳	۱	نامشخص
	٪۱۰۰	۱۹		٪۱۰۰	۳۰	کل

همان‌گونه که جدول ۳ تا ۵ نشان می‌دهد کتابخانه‌های نهاد در ۴۴ درصد و کتابخانه‌های شهرداری در ۲۲ درصد موارد مورد بررسی، به استانداردهای موجود دست یافته‌اند.

پوشش ۲: میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران از این کتابخانه‌ها چقدر است؟

با استفاده از آزمون t، میزان حداقل و حداکثر انتظار (سطح مطلوب) و همچنین میزان رضایت از سطح کنونی کتابخانه برای سه بعد کارکنان، خدمات و منابع و فضا سنجیده می‌شود. به عبارت دیگر، هدف

پاسخ‌گویی به این سؤال این است که میزان انتظارات و رضایت مراجعه‌کنندگان به چه میزان است. در ادامه به مقایسه میزان انتظارات از سطح واقعی خدمات خواهیم پرداخت:

جدول ۶. نتایج آمار توصیفی میزان انتظارات حداکثری و حداقلی و میزان خدمات کنونی کتابخانه‌ها

کتابخانه‌های وابسته به نهاد			کتابخانه‌های وابسته به شهرداری			سطوح
انحراف معیار	تعداد	میانگین	انحراف معیار	تعداد	میانگین	
۱/۷۷	۲۷۰	۵/۸۱	۱/۶۱	۲۳۷	۵/۹۹	کارکنان-حداقل
۱/۵۷	۲۷۰	۶/۴۸	۱/۶۴	۲۳۷	۶/۱۶	کارکنان-کنونی
۱/۱۸	۲۷۰	۷/۷۴	۱/۱۷	۲۳۷	۷/۹۹	کارکنان-حداکثر
۱/۷۷	۲۶۲	۵/۳۲	۱/۸۶	۲۳۰	۵/۵۶	منابع-حداقل
۱/۸۱	۲۶۲	۴/۹۳	۱/۸۵	۲۳۰	۴/۵۲	منابع-کنونی
۱/۴۹	۲۶۲	۷/۳۵	۱/۶۷	۲۳۱	۷/۶۴	منابع-حداکثر
۲/۱۳	۲۵۵	۵/۷۲	۱/۹۲	۲۲۷	۶/۱۴	فضا-حداقل
۲/۰۱	۲۵۵	۵/۷۸	۲/۰۲	۲۲۷	۵/۷۲	فضا-کنونی
۱/۵۴	۲۵۵	۷/۷۱	۱/۵۰	۲۲۷	۷/۸۹	فضا-حداکثر
۱/۶۵	۲۷۰	۵/۵۷	۱/۵۹	۲۳۷	۵/۸۴	حداقل انتظارات
۱/۴۶	۲۷۰	۵/۶۶	۱/۵۲	۲۳۷	۵/۳۸	سطح کنونی
۱/۲۲	۲۷۰	۷/۵۴	۱/۳۲	۲۳۷	۷/۸۳	حداکثر انتظارات

جدول ۷. نتایج آزمون t زوجی برای مقایسه میزان انتظارات حداقلی و حداکثری با سطح کنونی خدمات

کتابخانه‌های وابسته به نهاد				کتابخانه‌های وابسته به شهرداری				سطوح
سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار t	میانگین تفاوت	سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار t	میانگین تفاوت	
۰/۰۰۰	۲۶۹	-۶/۲۰	-۰/۶۸	۰/۱۵۱	۲۳۶	-۱/۴۴	-۰/۱۷	کارکنان-حداقل - کارکنان-کنونی
۰/۰۰۰	۲۶۹	۱۳/۷۲	۱/۲۶	۰/۰۰۰	۲۳۶	۱۶/۶۹	۱/۸۳	کارکنان-حداکثر - کارکنان-کنونی

کتابخانه‌های وابسته به نهاد				کتابخانه‌های وابسته به شهرداری				سطوح
سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار t	میانگین تفاوت	سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار t	میانگین تفاوت	
۰/۰۰۸	۲۶۱	۲/۶۹	۰/۳۹	۰/۰۰۰	۲۲۹	۶/۳۸	۱/۰۴	منابع-حداقل - منابع-کنونی
۰/۰۰۰	۲۶۱	۱۷/۲۱	۲/۴۱	۰/۰۰۰	۲۳۰	۱۹/۵۳	۳/۱۱	منابع-حداکثر - منابع-کنونی
۰/۶۶۷	۲۵۴	-۰/۴۳	-۰/۰۷	۰/۰۱۲	۲۲۶	۲/۵۲	۰/۴۳	فضا-حداقل - فضا-کنونی
۰/۰۰۰	۲۵۴	۱۴/۴۵	۱/۹۳	۰/۰۰۰	۲۲۶	۱۴/۱۰	۲/۱۸	فضا-حداکثر - فضا-کنونی
۰/۴۲۶	۲۶۹	-۰/۸۰	-۰/۰۹	۰/۰۰۰	۲۳۶	۳/۵۶	۰/۴۶	حداقل انتظارات - سطح کنونی
۰/۰۰۰	۲۶۹	۱۷/۹۴	۱/۸۸	۰/۰۰۰	۲۳۶	۲۰/۲۷	۲/۴۵	حداکثر انتظارات - سطح کنونی

همان‌گونه که ملاحظه می‌گردد برای کتابخانه‌های شهرداری میزان رضایت از کارکنان با حداقل خدمات مورد انتظار، تفاوت معناداری ندارد. از سویی دیگر در بعد کارکنان سطح حداکثر انتظارات به صورت معناداری بزرگتر از سطح کنونی است. برای کتابخانه‌های شهرداری در بعد منابع و فضا، سطح حداقل و سطح حداکثر انتظارات به صورت معناداری بیشتر از سطح کنونی است. به عبارت دیگر، کتابخانه‌های شهرداری‌ها نتوانسته‌اند حداقل انتظار کاربران از منابع و فضای کتابخانه را برآورده کنند و فاصله سطح کنونی تا سطح حداکثر انتظار کاربران معنادار است. به طور کلی برای کتابخانه‌های شهرداری سطح حداقل و سطح حداکثر انتظارات به صورت معناداری بیشتر از سطح کنونی است.

همان‌گونه که جدول ۷ برای کتابخانه‌های نهاد نشان می‌دهد در بعد کارکنان بین سطح حداقل انتظار با سطح کنونی تفاوت معناداری وجود ندارد. یعنی کتابخانه‌های نهاد در بعد کارکنان نتوانسته‌اند حداقل سطح انتظارات را برآورده کنند. از سویی دیگر در بعد کارکنان بین سطح حداکثر انتظار با سطح کنونی تفاوت معناداری وجود دارد. در بعد منابع سطح حداقل و سطح حداکثر انتظارات به صورت معناداری بیشتر از سطح کنونی است. در بعد فضا سطح حداقل انتظارات با سطح کنونی برابر است. از سویی دیگر در بعد فضا سطح حداکثر انتظارات به صورت معناداری بیشتر از سطح کنونی است. به طور کلی برای کتابخانه‌های نهاد سطح حداقل انتظارات با سطح خدمات ارایه شده در حال حاضر تفاوت معناداری ندارد. یعنی کتابخانه‌های نهاد

توانسته‌اند به‌طور کلی حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده سازند. ازسویی دیگر، سطح حداکثر انتظارات به صورت معناداری بیشتر از سطح کنونی است.

پوشش ۳: کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران به لحاظ وضعیت موجود در این کتابخانه‌ها و رضایت کاربران (اثربخشی) آن‌ها در مقایسه با یکدیگر از چه جایگاهی برخوردار هستند؟

الف. مقایسه وضعیت موجود کتابخانه‌ها

در جدول ۸ وضعیت موجود کتابخانه‌های وابسته به نهاد و شهرداری مقایسه و تفاوت یا عدم تفاوت معنادار آن‌ها گزارش شده است. در صورت معناداری تفاوت، در مقابل هر یک از موارد نام کتابخانه‌های سازمانی که وضعیت مطلوبتری داشته است ذکر شده است.

جدول ۸. مقایسه وضعیت موجود کتابخانه‌های نهاد و شهرداری

تفاوت معنادار	نوع آزمون	وضعیت موجود
دارد (کتابخانه‌های شهرداری)	مجذور کا	مدیریت متخصص
ندارد	مجذور کا	کتابدار متخصص
دارد (کتابخانه‌های شهرداری)	آزمون t	تعداد منابع
دارد (کتابخانه‌های نهاد)	آزمون t من ویتنی	تعداد رایانه اعضا
دارد (کتابخانه‌های نهاد)	آزمون t من ویتنی	تعداد رایانه کارکنان
دارد (کتابخانه‌های نهاد)	آزمون t من ویتنی	تعداد کل رایانه‌ها
دارد (کتابخانه‌های نهاد)	آزمون t من ویتنی	تعداد چاپگر
ندارد	آزمون t	مساحت

براساس جدول ۸، کتابخانه‌های شهرداری در مدیریت متخصص و تعداد منابع، دارای وضعیت بهتری هستند؛ این در حالی است که کتابخانه‌های وابسته به نهاد از نظر فناوری اطلاعات وضعیت مطلوبتری دارند. میانگین تعداد کتابداران متخصص و مساحت این کتابخانه‌ها در مقایسه با یکدیگر تفاوت معناداری ندارند.

ب. مقایسه میانگین میزان رضایت (اثربخشی) در دو گروه کاربران کتابخانه‌های نهاد و شهرداری
برای مقایسه میانگین دو گروه مستقل (مانند مقایسه میانگین میزان اثربخشی در دو گروه کاربران کتابخانه‌های نهاد و شهرداری) بهترین آزمون، آزمون t مستقل است. فرض صفر و فرض مقابل در این آزمون به صورت زیر است:

میانگین اثربخشی کتابخانه‌های شهرداری و نهاد تفاوت معنی داری ندارد.

میانگین اثربخشی کتابخانه‌های شهرداری و نهاد تفاوت معنی داری دارد.

جدول ۹. نتایج آزمون t مستقل برای مقایسه میزان انتظارات حداکثری و حداقلی و سطح کنونی بین کتابخانه های نهاد و شهرداری

ابعاد رضایت	شهرداری	نهاد	مقدار F	سطح معناداری F	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری t
کارکنان-حداقل	۵/۹۹	۵/۸۱	۲/۷۳	۰/۰۹۹	۱/۲۳	۵۰۵	۰/۲۲۱
کارکنان-حداکثر	۷/۹۹	۷/۷۴	۰/۴۳	۰/۵۱۱	۲/۳۸	۵۰۵	۰/۰۱۸
کارکنان-کنونی	۶/۱۶	۶/۴۸	۰/۱۱	۰/۷۴۳	-۲/۲۵	۵۰۵	۰/۰۲۵
منابع-حداقل	۵/۵۶	۵/۳۲	۰/۵۹	۰/۴۴۳	۱/۴۷	۴۹۰	۰/۱۴۳
منابع-حداکثر	۷/۶۴	۷/۳۵	۰/۴۶	۰/۴۹۹	۲/۰۹	۴۹۱	۰/۰۳۷
منابع-کنونی	۴/۵۴	۴/۹۳	۰/۰۶	۰/۸۰۱	-۲/۴۰	۴۹۱	۰/۰۱۷
فضا-حداقل	۶/۱۴	۵/۷۲	۲/۰۰	۰/۱۵۸	۲/۳۰	۴۸۰	۰/۰۲۲
فضا-حداکثر	۷/۸۹	۷/۷۱	۰/۱۱	۰/۷۴۵	۱/۲۹	۴۸۰	۰/۱۹۸
فضا-کنونی	۵/۷۲	۵/۷۸	۰/۱۳	۰/۷۱۶	-۰/۳۶	۴۸۰	۰/۷۱۹
حداقل انتظارات	۵/۸۴	۵/۵۷	۰/۱۲	۰/۷۲۸	۱/۸۹	۵۰۵	۰/۰۶۰
حداکثر انتظارات	۷/۸۳	۷/۵۴	۰/۰۲	۰/۸۸۹	۲/۵۵	۵۰۵	۰/۰۱۱
سطح کنونی	۵/۳۸	۵/۶۶	۰/۰۸	۰/۷۷۶	-۲/۱۴	505	۰/۰۳۳

موارد معنادار بین این دو سازمان در جدول بالا مشخص شده است مهمترین نتایج به شرح زیر است:

- میزان اثربخشی در بعد کارکنان در کتابخانه های نهاد بیش از کتابخانه های شهرداری است.
 - میزان اثربخشی در بعد منابع در کتابخانه های نهاد بیش از کتابخانه های شهرداری است.
 - به طور کلی میزان اثربخشی کتابخانه های نهاد بیش از کتابخانه های شهرداری است.
- باتوجه به نتایج به دست آمده فرض مقابل تأیید می گردد، یعنی میانگین اثربخشی کتابخانه های شهرداری و نهاد تفاوت معناداری دارد.

در پاسخ به فرضیه های مطرح شده یعنی ارتباط مسقیم و معنادار بین تعداد منابع، مدرک تحصیلی مدیران، تعداد کتابداران متخصص و میزان استفاده از فناوری اطلاعات در کتابخانه های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه های عمومی کشور و سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران و میزان اثربخشی این کتابخانه ها نتایج زیر حاصل شد. لازم به توضیح است که در آزمون فرضیه ها برای محاسبه میزان اثربخشی کنونی کتابخانه های عمومی وابسته به نهاد و شهرداری، از میزان رضایت کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه ها در ابعاد کارکنان، منابع، فضا و ابعاد کلی در سطح کنونی استفاده شده است.

همان‌گونه که جدول ۸ مربوط به آمار استنباطی آزمون فرضیه‌ها نشان می‌دهد در کتابخانه‌های نهاد، همبستگی میان تعداد منابع و میزان اثربخشی در ابعاد کارکنان و منابع معنادار و مثبت است. اما در کتابخانه‌های شهرداری همبستگی معناداری بین تعداد منابع و میزان اثربخشی وجود ندارد. بنابراین فرضیه فوق در ارتباط با کتابخانه‌های نهاد در ابعاد کارکنان و منابع تأیید می‌شود.

در کتابخانه‌های شهرداری میانگین اثربخشی در بعد کارکنان و در کتابخانه‌های نهاد میانگین اثربخشی در ابعاد کارکنان و منابع در کتابخانه‌هایی که مدیر متخصص داشته‌اند به صورت معناداری بزرگتر بوده است. بنابراین فرضیه فوق در رابطه با کتابخانه‌های شهرداری در بعد کارکنان تأیید و در رابطه با کتابخانه‌های نهاد در ابعاد کارکنان و منابع تأیید می‌شود.

در کتابخانه‌های شهرداری میزان همبستگی بین کتابداران متخصص با میانگین اثربخشی در ابعاد کلی، کارکنان و منابع و در کتابخانه‌های نهاد میزان همبستگی بین کتابداران متخصص با اثربخشی در بعد منابع در سطح ۹۵ درصد معنادار و مثبت است. بنابراین فرضیه فوق در رابطه با کتابخانه‌های شهرداری تأیید و در رابطه با کتابخانه‌های نهاد تنها در بعد منابع تأیید می‌شود.

در کتابخانه‌های شهرداری، میزان همبستگی بین تعداد رایانه اعضا و اثربخشی در بعد کارکنان در سطح ۹۵ درصد معنادار و مثبت است. در کتابخانه‌های شهرداری، میزان همبستگی بین تعداد رایانه کارکنان و اثربخشی در بعد کارکنان در سطح ۹۵ درصد و در بعد کلی در سطح ۹۰ درصد معنادار و مثبت است. در کتابخانه‌های شهرداری و نهاد میزان همبستگی بین تعداد چاپگر و ابعاد مختلف اثربخشی معنادار نیست.

جدول ۱۰. نتایج آمار استنباطی مربوط به آزمون فرضیه‌ها

سازمان	نتایج	کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی				کتابخانه‌های وابسته به شهرداری تهران			
		کارکنان	منابع	فضا	ابعاد کلی	کارکنان	منابع	فضا	ابعاد کلی
تعداد منابع	همبستگی پیرسون	۰/۶۱۶	۰/۵۰۷	-۰/۰۱۲	۰/۳۴۶	۰/۱۳۵	۰/۱۳۱	۰/۱۰۶	۰/۳۲۸
	سطح معناداری	۰/۰۰۵	۰/۰۲۷	۰/۹۶۰	۰/۱۴۷	۰/۴۷۸	۰/۴۹۰	۰/۵۷۸	۰/۰۷۷
	تعداد	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰
مدیر کتابخانه مدیر کتابخانه	آزمون t	-۲/۳۷۰	۲/۵۵۶	-۰/۴۷۵	-۰/۶۴۴	-۳/۷۵۱	۱/۶۰۰	۰/۰۷۱	۲/۰۷۶
	سطح معناداری	۰/۰۳۰	۰/۰۲۰	۰/۶۴۱	۰/۵۲۸	۰/۰۱	-	-	-
	تعداد	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰

سازمان	نتایج	کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی				کتابخانه‌های وابسته به شهرداری تهران			
		کارکنان	منابع	فضا	ابعاد کلی	کارکنان	منابع	فضا	ابعاد کلی
مدیرک تحصیلی کارکنان	آزمون t	۰/۳۵۰	۰/۵۳۷	-۰/۰۵۵	-۰/۰۲۸	۰/۴۴۲	۰/۵۲۵	۰/۳۴۴	۰/۵۵۹
	سطح معناداری	۰/۱۴۲	۰/۰۱۸	۰/۸۲۵	۰/۹۰۹	۰/۰۱۴	۰/۰۰۳	۰/۰۶۳	۰/۰۰۱
	تعداد	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰
تعداد کامپیوتر اعضای کتابخانه	همبستگی پیرسون	-۰/۰۵۶	-	-۰/۰۸۰	-۰/۱۶۵	۰/۳۹۲	۰/۱۴۱	۰/۰۳۸	۰/۰۸۷
	سطح معناداری	۰/۸۲۱	۰/۷۸۲	۰/۷۴۵	۰/۵۰۱	۰/۰۳۵	۰/۴۶۶	۰/۸۴۳	۰/۶۵۵
	تعداد	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۲۹	۲۹	۲۹	۲۹
تعداد چاپگر	همبستگی پیرسون	-۰/۰۳۳	۰/۰۸۵	-۰/۱۲۰	۰/۰۰۸	۰/۲۸۳	۰/۱۱۷	۰/۲۶۲	۰/۱۲۰
	سطح معناداری	۰/۸۹۹	۰/۷۴۶	۰/۶۴۷	۰/۹۷۷	۰/۱۳۶	۰/۵۴۴	۰/۱۷۰	۰/۵۳۵
	تعداد	۱۷	۱۷	۱۷	۱۷	۲۹	۲۹	۲۹	۲۹
تعداد رایانه کارکنان	همبستگی پیرسون	-۰/۱۱۴	-۰/۱۰	-۰/۱۲۷	-۰/۱۱۳	۰/۴۵۶	۰/۲۱۸	۰/۰۹۰	۰/۲۶۹
	سطح معناداری	۰/۶۴۲	۰/۹۶۸	۰/۶۰۴	۰/۶۴۵	۰/۰۱۱	۰/۲۴۷	۰/۶۳۸	۰/۱۵۰
	تعداد	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰

طبق جدول ۱۰ در کتابخانه‌های نهاد بین تعداد منابع، مدیرک تحصیلی مدیر و میانگین اثربخشی در ابعاد کارکنان و منابع همبستگی مستقیم و معناداری وجود دارد. در کتابخانه‌های شهرداری بین مدیرک تحصیلی مدیر، تعداد کتابداران متخصص، تعداد رایانه‌های قابل استفاده برای کاربران و کارکنان و میزان اثربخشی این کتابخانه‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر نشان داد (جدول ۹) در مجموع میزان اثربخشی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در ابعاد کارکنان و منابع بیش از کتابخانه‌های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران است. کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران، به لحاظ مدیریت متخصص، به سطح استاندارد کتابخانه‌های عمومی نرسیده‌اند. هر چند کتابخانه‌های شهرداری در وضعیت بهتری نسبت به کتابخانه‌های نهاد قرار دارند (جدول

۸). از سویی دیگر، میانگین اثربخشی در کتابخانه‌های شهرداری در بعد کارکنان و در کتابخانه‌های نهاد در ابعاد کارکنان و منابع در کتابخانه‌هایی که مدیر متخصص داشته‌اند، از سایر کتابخانه‌ها به صورت معناداری بیشتر بوده است (جدول ۱۰). بنابراین به نظر می‌رسد استفاده از مدیران متخصص و مسئولیت‌پذیر جهت اداره صحیح کتابخانه و تعامل مناسب با کاربران، ارزیابی مدیر کتابخانه توسط کارکنان کتابخانه و مدیریت مرکز در ادوار مختلف و اجرای برنامه‌ها و ایده‌های مدیران خلاق در کتابخانه‌ها و نیز تشویق مدیران و ایجاد انگیزه در سایر مدیران در جهت افزایش اثربخشی کتابخانه‌ها مؤثر باشد.

همچنین این کتابخانه‌ها، به لحاظ تعداد کتابداران متخصص، به سطح استاندارد کتابخانه‌های عمومی نرسیده‌اند. این در حالی است که در کتابخانه‌های شهرداری بین تعداد کتابداران متخصص و میزان اثربخشی این کتابخانه‌ها هم‌بستگی مثبت و معناداری وجود دارد (جدول ۱۰). در پژوهش‌های عاصمی، کاظمی پور و اشرفی ریزی (۲۰۱۰)، کوفی، توماس، بشیرو، منکازی و نوسوا (Kofi, Thomas, Bashiru, Munyaikazi & Nicholas, 2012)، مهدوی (۱۳۷۸)، تفرشی و مولوی (۱۳۹۱)، اشرفی ریزی و کاظم پور (۱۳۹۳) و پژوهش یانگ و لوئیس (Young & Louise, 2017) نیز بر نقش نیروی انسانی در افزایش اثربخشی کتابخانه‌ها تأکید شده است. بنابراین استفاده از کارکنان متخصص، مسئولیت‌پذیر و با دانش کافی در جهت راهنمایی صحیح کاربران در پاسخ به نیازهای اطلاعاتی آنان، برگزاری دوره‌های آموزش نوین برای کارکنان کتابخانه، ارزیابی کارکنان کتابخانه توسط کاربران، مدیریت کتابخانه و مدیریت مرکز و ایجاد روحیه پژوهش و خلق فرصت‌های مناسب جهت تقویت خلاقیت و ابتکار بین کارکنان در جهت افزایش اثربخشی کتابخانه‌ها لازم به نظر می‌رسد.

کتابخانه‌های وابسته به نهاد و شهرداری به لحاظ تعداد منابع، با توجه به تعداد اعضایشان به سطح استاندارد فوق رسیده‌اند. هر چند میانگین مجموعه کتابخانه‌های شهرداری به‌طور معناداری بزرگتر از مجموعه کتابخانه‌های نهاد است (جدول ۸). این در حالی است که در کتابخانه‌های نهاد کل مجموعه با میزان اثربخشی در ابعاد کارکنان و منابع، رابطه مستقیم و معناداری دارد (جدول ۱۰). یانگ و لوئیس (Young & Louise, 2017)، مک کفری (McCaffrey, 2013)، نوروزی چاکلی (۱۳۸۷) و محمدبیگی (۱۳۸۷) به تأثیر مجموعه و قابلیت دسترسی آن بر بهبود اثربخشی کتابخانه‌ها اشاره داشته‌اند. از سویی دیگر، کتابخانه‌های نهاد و شهرداری به لحاظ استفاده از فناوری اطلاعات، شامل تعداد کامپیوترهای مورد نیاز برای کارکنان و کاربران به استاندارد موجود دست یافته‌اند اما کتابخانه‌های نهاد در وضعیت مناسبتری نسبت به کتابخانه‌های شهرداری قرار دارند. اما به لحاظ تعداد چاپگر، به سطح استاندارد موجود نرسیده‌اند، هر چند کتابخانه‌های نهاد در

وضعیت مناسبتری نسبت به کتابخانه‌های شهرداری قرار دارند. از سوی دیگر، در کتابخانه‌های شهرداری بین تعداد رایانه‌های کارکنان و کاربران و اثربخشی در بعد کارکنان همبستگی مثبت وجود دارد. راهکارهای زیر می‌تواند کتابخانه‌ها را در بهبود اثربخشی منابع و خدمات اطلاعاتی با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات یاری دهد: غنی کردن و به روز کردن منابع چاپی و الکترونیکی موجود در کتابخانه متناسب با نیاز جامعه کتابخانه؛ تلاش برای بالا بردن تنوع منابع و اشتراک مجلات معتبر؛ توسعه بخش مواد سمعی و بصری و نظایر آن؛ امکان دسترسی به منابع آنلاین مورد نیاز کاربران؛ ارائه خدمات آگاهی‌رسانی جاری از طریق تازه‌های کتابخانه، نمایه و چکیده‌نویسی و ترجمه، ایجاد شبکه کتابخانه‌های عمومی و از بین بردن محدودیت‌های زمانی و مکانی جهت دسترسی به منابع؛ فراهم آوردن امکاناتی نظیر کپی، پرینت، اسکن و... بنابراین به‌طور کلی، می‌توان گفت که مدیریت و نیروی انسانی متخصص، تعداد منابع و تعداد رایانه‌های بیشتر در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران بر بهبود اثربخشی این کتابخانه‌ها مؤثر هستند.

در خاتمه و در راستای ارزیابی اثربخشی کتابخانه‌های عمومی و شناسایی عوامل مؤثر بر آن، انجام پژوهشی مشابه در سایر استان‌های کشور در جهت روشن ساختن ضعف‌ها و قوت‌های هر یک از آن‌ها و در نهایت ارائه گزارشی جامع از عملکرد نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و شهرداری‌ها در راستای راه‌اندازی و مدیریت کتابخانه‌های عمومی در کل کشور پیشنهاد می‌گردد. ضمناً با توجه به اهمیت تعداد منابع، انجام پژوهشی به‌منظور چگونگی تأثیر نحوه مجموعه‌سازی بر میزان اثربخشی آن‌ها ضروری به نظر می‌رسد. همچنین بنابر نقش مدیریت و نیروی انسانی متخصص در افزایش اثربخشی کتابخانه‌ها، اجرای پژوهشی به منظور نحوه تأثیر عوامل زمینه‌ای مانند آیین‌نامه‌ها و مقررات کتابخانه‌ها، رضایت شغلی مدیران و کتابداران بر اثربخشی کتابخانه‌ها توصیه می‌شود.

منابع

- اشرفی‌ریزی، حسن و کاظم‌پور، زهرا. (۱۳۹۳). تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان بر اساس مدل لایب کوآل. *مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، (۱)، ۷۱-۸۳.
- تفرشی، شکوه و مولوی، مینو. (۱۳۹۱). مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی درباره کیفیت خدمات کتابخانه. *دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*. ۵(۱۶)، ۱۹-۳۰.
- حریری، نجلا و افناتی، فریده. (۱۳۸۷). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران از طریق مدل تحلیل شکاف. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ۱۱(۲)، ۲۹-۲۵.

- حسن‌زاده، محمد. (۱۳۸۷). *سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی: نظریه‌ها، روش‌ها و ابزارها*. تهران: کتابدار.
- دفت، ریچارد ال. (۱۳۷۷). *تنوری و طراحی سازمان (علی پارسائیان و محمد اعرابی، مترجمان)*. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- فرج پهلوی، عبدالحسین و قاسمی، مژگان. (۱۳۹۶). *مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی*. تهران: سمت.
- محمد بیگی، فاطمه. (۱۳۸۷). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور شهر قزوین با استفاده از ابزار Libqual (پایان نامه کارشناسی ارشد)*. تهران: دانشگاه تربیت مدرس، کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی.
- مهدوی، موسی (۱۳۷۸). *بررسی میزان اثربخشی نظام اطلاع‌رسانی دانشگاه امام حسین (ع) و راه‌های بهبود آن (پایان نامه کارشناسی ارشد)*. تهران: دانشگاه امام حسین، پژوهشکده علوم انسانی.
- نوروزی چاکلی، عبدالرضا و دینانی، محمدحسین. (۱۳۸۷). *سنجش اثربخشی تولیدات و خدمات در مراکز ملی اطلاعات علمی ایران. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۱(۱)، ۲۹-۶۴.
- Asemi, A, Kazempour, Z & Ashrafi Rizi, H. (2010). Using LibQUAL+TM to improve services to libraries: A report on academic libraries of Iran experience. *The Electronic Library*. 28(4), 568 – 579.
- Harinarayana, N. S., Vasantha Raju, N. & Shivakumaraswamy, K. N. (2008). *Measuring the effectiveness of library services of select college libraries in Mysore city from user perspective. IASLIC Bulletin*, 53(2). pp. 71-81. Retrieved august 30, 2017 from IFLA public library service guidelines. (2010). Ed. by Christie Koontz and Barbara Gubbin. [e-book]. Retrieved august 22, 2016 from <https://www.degruyter.com/view/product/43971>
- Kofi, A., Ababio, E. N. A., Thomas, Korankyec, Bashiru, I.I. Saeeda, Munyakazi, Louisa, & Nicholas, N. NSOWAH-Nuamahc. (2012). Modelling students' satisfaction with library services in a tertiary institutions: Evidence from Kumasi polytechnic. *Information and Knowledge Management*. 2(6), 8591.
- McCaffrey, C. (2013). LibQUAL in Ireland: Performance assessment and service improvement in Irish university libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 39(4), 347-350
- Nolan, P. (2011). *An exploration of the role played by outreach activities in Irish public libraries today (Master's. Dissertation)* Retrieved August 18, 2012 from <http://www.askaboutireland.ie>
- Posey, J. (2009). Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters States – Tennessee. Retrieved august 24, 2017 from <http://dc.etsu.edu/etd/1836/>
- Saunders, E.S. (2007). The LibQUAL+ phenomenon: who judges quality? *Libraries Research Publications*, Paper 89. Retrieved august 30, 2017 from: http://docs.lib.purdue.edu/lib_research/89
- Kim, Young-seok, Cooke, Louise (2017). Big data analysis of public library operations and services by using the Chernoff face method. *Journal of Documentation*. 73(3), 466-480. Retrieved august 30, 2017 from <https://doi.org/10.1108/JD-08-2016-0098>