

## میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی استان خراسان شمالی از فضا و معماری کتابخانه‌ها

رضا مرادپور (نویسنده مسئول)

مری گروه معماری دانشگاه بجنورد  
rmoradpour@gmail.com

محمد مهوش

مری گروه معماری دانشگاه بجنورد  
mohammahmaahvash@yahoo.com  
تاریخ دریافت: ۱۳۸۹/۶/۲۰؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۸۹/۹/۱۴

### چکیده

**هدف:** هدف از انجام پژوهش حاضر تعیین میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی خراسان شمالی از معماری کتابخانه‌ها و بررسی نقاط قوت و ضعف معماری آن‌ها می‌باشد.

**روش:** روش پژوهش پیمایشی - توصیفی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. جامعه آماری شامل کلیه افراد شهرنشین استان خراسان شمالی که امکان استفاده از کتابخانه‌های عمومی را دارند و نیز کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی می‌باشد. حجم نمونه آماری ۱۴۰ نفر برآورد و برای نمونه‌گیری از روش تصادفی طبقه‌بندی شده استفاده گردید. همچنین بررسی و تحلیل داده‌ها به کمک نرم‌افزار spss16 انجام شد.

**یافته‌ها:** نتایج پژوهش نشان داد که میزان رضایت‌مندی در ۵ معیار از ۹ معیار معرفی شده، کم‌تر از حد متوسط (۳) است. همچنین بالاترین میانگین وزنی (۳.۳۴) تنها اندکی بالاتر از حد متوسط (۳) است. بنابراین چنین به نظر می‌رسد که میزان رضایت‌مندی در معیارهای عمومی ارزیابی معماری کتابخانه‌ها در مجموع نسبتاً پایین است. از نظر پرسش‌شوندگان وجود فضاهای جنبی و رفاهی نسبتاً مهم توصیف شد. میانگین‌های وزنی پرسش‌های مربوط به میزان مشکلات و ضعف‌های معماری فضاهای اصلی کتابخانه‌ها (۳.۱۷ تا ۴.۰۳) نشان داد که از نظر پرسش‌شوندگان معماری داخلی فضاهای اصلی کتابخانه‌ها در مجموع دارای شرایط نامطلوبی بوده و مشکلات زیادی دارد. همچنین بین «میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه» و سایر معیارهای عمومی ارزیابی معماری کتابخانه رابطه معنی‌دار و مستقیم مشاهده شد. بین «میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه» در بین سه گروه مدیران، کتابداران و مراجعان، تفاوت معنی‌دار مشاهده نشد.

**اصالت/ارزش:** یافته‌های این پژوهش می‌تواند به مسئولان و مدیران بخش‌های مرتبط در شناسایی نقاط قوت و ضعف معماری فضاهای کتابخانه‌ای و در تصمیم‌سازی و سیاست‌گذاری متناسب کمک کند. همچنین یافته‌های این پژوهش می‌تواند به برنامه‌ریزان، مشاوران، طراحان و معماران کتابخانه در برنامه‌ریزی کالبدی مناسب و طراحی کارآمد و هماهنگ با نیازهای مراجعان یاری رساند.

**کلیدواژه‌ها:** معماری کتابخانه، طراحی کتابخانه، فضاهای کتابخانه‌ای، خراسان شمالی

## مقدمه

معماری کتابخانه یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر میزان رضایت و استقبال مراجعان است. طراحی صحیح و کارآمد معماری مکان‌های عمومی از جمله کتابخانه‌ها مستلزم توجه دقیق و عمیق به نیازهای استفاده‌کنندگان آن مکان‌هاست. عدم توجه به این امر باعث بروز تغییرات و اصلاحات اجتناب‌ناپذیر بعدی در ساختمان کتابخانه خواهد شد که خود، ضمن برهم زدن انسجام و یکپارچگی ساختمان، منشأ مشکلات جدید خواهد بود.

از دهه ۱۹۳۰ میلادی در معماری و شهرسازی معاصر جهان رویکردهای مشارکتی به طراحی با هدف «احترام به نیازهای جامعه و دخالت دادن آن‌ها در تصمیم‌سازی و طراحی محیطی» پدید آمد که شامل سه جریان اصلی «معماری اجتماعی» (با رویکرد سیاسی)، «معماری مشارکتی» (با رویکرد جامعه‌شناختی) و «معماری جمعی» (با رویکرد روان‌شناختی) می‌باشد (اسلامی، حناچی و کامل‌نیا، ۱۳۸۸). دقت و تعمق در بازخورد نظرات استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها از مهم‌ترین روش‌های اصلاح رویه‌های اشتباه و نیز نیازسنجی ناقص در طراحی معماری کتابخانه است.

با توجه به بررسی‌های نگارنده، تاکنون در ایران پژوهشی که به‌طور اخص به بررسی نظرات و میزان رضایت افراد ذینفع از معماری کتابخانه‌های عمومی پرداخته باشد انجام یا منتشر نگردیده است. علاوه بر این، انجام پژوهش حاضر می‌تواند به سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی و همچنین طراحی معماری عمیق و کارآمد کتابخانه‌های عمومی کمک کند. از این‌رو، در این پژوهش سعی بر آن است تا علاوه بر بررسی میزان رضایت سه گروه از افراد ذینفع یعنی مدیران، کتابداران و مراجعان از معماری کتابخانه‌های عمومی استان خراسان شمالی، مشکلات و کمبودهای مهم و اصلی ساختمان کتابخانه‌ها از طریق بازخورد گروه‌های مذکور شناسایی شود.

## پیشینه

در مورد اصول طراحی معماری کتابخانه‌ها مک‌کیب و کندی<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) در کتاب خود با عنوان «برنامه‌ریزی ساختمان کتابخانه عمومی مدرن» مسائل و نکات مهم طراحی معماری

1. McCabe, Gerard B. & Kennedy, James R.

کتابخانه از جمله «خدمات به کودکان، نوجوانان و بزرگسالان»، «طراحی محوطه»، «نورپردازی» و «مبلمان و تجهیزات» را معرفی کرده‌اند.

در اهمیت طراحی داخلی فضاهای کتابخانه پاول<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) نشان داده است که طراحی معماری فضای کتابخانه‌ها می‌تواند و می‌بایست روند آموزش و یادگیری را تسهیل کند. وی روش‌ها و اصول و نیز فضاهایی را برای رسیدن به این هدف پیشنهاد داده است.

در مورد روش‌های ارزیابی ساختمان‌ها (اعم از کتابخانه و سایر بناها) پس از آغاز به فعالیت آن‌ها، انرایت<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) روشی را تحت عنوان «ارزیابی پس از استفاده از ساختمان»<sup>۳</sup> معرفی کرده است. وی در معرفی این فرآیند و روش، بر ساختمان کتابخانه‌ها تأکید دارد. او همچنین به فرآیند ارزیابی دیگری به نام «مرور بر ساختمان‌ها و مهندسی آن‌ها پس از آغاز استفاده از ساختمان»<sup>۴</sup> اشاره دارد که هدف هر دو، ارزیابی ساختمان پس از آغاز به راه‌اندازی و استفاده از آن است. این روش ارزیابی که از سال ۱۹۹۵ در انگلستان به کار رفته است، شامل چند مرحله رسمی-اداری و ۱۴ سرفصل اصلی از جمله «طراحی و اجرا»، «مصرف آب و انرژی»، «نگهداری و پایایی»، «رضایت استفاده‌کنندگان»، «کنترل و کنترل‌پذیری»، «شاخص‌های مقایسه» و «نقاط ضعف و قوت» است. وی همچنین به مرور فعالیت‌های انجام شده در این زمینه پرداخته است.

بررسی پیشینه پژوهش در ایران نشان می‌دهد که اغلب پژوهش‌هایی که به بررسی رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها پرداخته‌اند، صرفاً در رابطه با «ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها» بوده است که در ادامه به چند نمونه اشاره می‌شود. اما در زمینه ارزیابی «معماری کتابخانه‌های عمومی» پس از آغاز به کار آن‌ها (بازخورد نظرات استفاده‌کنندگان) پژوهشی انجام یا منتشر نشده است. بنابراین پیشینه پژوهش، فاقد نمونه‌هایی است که مستقیماً به موضوع مورد بحث پرداخته‌اند. این امر یکی از محدودیت‌های پژوهش حاضر و از مهم‌ترین دلایل انجام آن است.

مرادی‌مقدم (۱۳۸۴) به بررسی «میزان رضایت مراجعان از کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز» پرداخت. جامعه پژوهش، شامل همه دانشجویان عضو

1. Powell, Mark  
3. Post- occupancy evaluation

2. Enright, Suzanne  
4. PROBE

کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز بوده است. رضایت مراجعان از بخش‌های مختلف کتابخانه شامل بخش امانت، مرجع، نشریات و همچنین سالن مطالعه کتابخانه بررسی و میزان رضایت کلی مراجعان دو کتابخانه با هم مقایسه شد. نتایج تحقیق نشان داد که میان میزان رضایت مراجعان کتابخانه‌های مرکزی دو دانشگاه، تفاوتی وجود ندارد. همچنین بین «رشته تحصیلی» و «میزان رضایت مراجعان کتابخانه» رابطه معنی‌داری مشاهده نشد.

اباذری (۱۳۸۵) در پژوهشی «چگونگی بهره‌گیری و میزان رضایت‌مندی دانشجویان از کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم» را بررسی کرد. پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی و جامعه آماری شامل ۸۶۶۶ نفر دانشجوی زن و مرد مقاطع کاردانی تا دکترا و مراجعان کتابخانه در طول یک هفته بوده است. نتایج پژوهش نشان داد مراجعان به کتابخانه در حد خیلی کم از مجلات و نشریات استفاده می‌کنند. همچنین تعداد منابع در هر نوبت امانت کم بوده و بخش مرجع کتابخانه نتوانسته است به نیازهای اطلاعاتی مراجعان در زمان مناسب پاسخ دهد. مراجعان کم‌ترین میزان رضایت را از کتابدار مرجع داشته‌اند. در مورد امکانات فیزیکی، بیش‌ترین رضایت مراجعان از «نظافت کتابخانه» و کم‌ترین آن از «سکوت و آرامش» بوده است.

در پژوهشی دیگر خوشرو (۱۳۸۵) «میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان» را بررسی کرد. جامعه آماری حدود ۵۰۰۰ نفر و حجم نمونه ۱۲۰ نفر برآورد شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که بیش‌تر مراجعان کتابخانه‌ها زن و دارای مدرک دیپلم بوده‌اند. همچنین آشنایی مراجعان با کتابخانه بیش‌تر از طریق دوستان و همکاران بوده است. «نور» و «زمان کاری کتابخانه»، مناسب‌ترین معیار برای امکانات رفاهی کتابخانه برآورد شده است. به‌طور کلی، منابع موجود نتوانسته است نیازهای استفاده‌کنندگان را در حد متوسط برطرف سازد. «برخورد و رفتار مناسب کتابدار» بیش‌ترین رضایت و «کمبود منابع کتابخانه» بیش‌ترین نارضایتی را در پی داشته است.

زمانی و اله‌دادیان (۱۳۸۶) به بررسی «میزان رضایت دانشجویان از خدمات رایانه‌ای کتابخانه‌های علوم تربیتی و مرکزی دانشگاه اصفهان» پرداختند. پژوهش پیمایشی بوده و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بوده است. جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان مراجعه‌کننده به کتابخانه‌های علوم تربیتی و مرکزی دانشگاه اصفهان بوده و حجم نمونه آماری، ۱۰۰ نفر

انتخاب شد. یافته‌های پژوهش نشان‌دهنده آن‌است که نگرش دانشجویان در مورد تأثیر رایانه بر ارائه خدمات کتابخانه‌ای مثبت بوده است. در هر دو کتابخانه نواقص و کاستی‌هایی در امکانات رایانه‌ای نظیر کمبود تعداد رایانه‌ها، نداشتن مهارت کافی برای استفاده از خدمات رایانه‌ای، کمبود امکانات مربوط به چاپ و تکثیر، روزآمد نشدن اطلاعات با وجود خدمات رایانه‌ای و پایین بودن میزان همکاری‌های بین کتابخانه‌ای مشاهده شد.

حسینی و فتحیان (۱۳۸۸) به «بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد» پرداختند. جامعه آماری پژوهش آن‌ها ۸۵ نفر و حجم نمونه مورد بررسی شان ۷۰ نفر بود. نتایج پژوهش نشان داد کاربران تا حد زیادی از امکان دسترسی به منابع الکترونیکی پایگاه‌ها و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابدار رضایت داشتند؛ اما از تجهیزات فراهم شده و ساعت کار بخش ناراضی بودند.

### پرسش‌های اساسی

پرسش‌های اساسی پژوهش حاضر به قرار زیر است:

۱. مراجعان، کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان شمالی تا چه میزان از عوامل و معیارهای کلی معماری این کتابخانه‌ها رضایت دارند؟
۲. معماری کتابخانه‌های عمومی در کدام موارد بیش‌ترین رضایت‌مندی و در کدام ابعاد بیش‌ترین نارضایتی را دارد؟
۳. کتابخانه‌های عمومی استان، چه تعداد از فضاهای اصلی، جنبی و رفاهی معرفی شده را دارا هستند؟
۴. از دیدگاه مراجعان، کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی کدام یک از فضاهای اصلی، جنبی و رفاهی دارای بیش‌ترین اهمیت هستند؟
۵. از نگاه مراجعان، کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی میزان ضعف و قوت معماری فضاهای اصلی کتابخانه‌های عمومی استان چقدر است؟

### فرضیه‌های پژوهش

۱. بین «میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه» و متغیرهای «میزان احساس تمرکز افراد در کتابخانه»، «سرمایش و گرمایش مطلوب فضاهای کتابخانه»، «کافی بودن مساحت فیزیکی فضاهای کتابخانه» و «استفاده مطلوب از فضاهای باز (محوطه) کتابخانه» رابطه معنی‌دار وجود دارد.
۲. بین «میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه» از نگاه مراجعان، کتابداران و مدیران تفاوت معنی‌دار وجود دارد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر توصیفی-پیمایشی است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای با ۱۵ پرسش اصلی است که با احتساب بخش‌های فرعی آن‌ها، شامل ۴۴ پرسش بسته و یک پرسش باز است. پرسش‌ها (گویه‌ها) در پنج بخش اصلی اهداف پژوهش را دنبال می‌کنند. به دلیل برخی تفاوت‌های جامعه پژوهش در نحوه استفاده از کتابخانه و فعالیت و تعامل آن‌ها در فضاهای کتابخانه پرسشنامه مربوط به مراجعان، کتابداران و مدیران تفاوت‌هایی جزئی در برخی قسمت‌ها دارد. برای اطمینان از روایی پرسشنامه‌ها از نظرات کارشناسان و اساتید دو حوزه کتابداری و معماری استفاده شد که در پرسش‌های پرسشنامه‌ها اعمال گردید. همچنین پایایی پرسش‌های هم‌طیف در هر بخش به صورت جداگانه و به کمک ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید. (جدول ۱)

جدول ۱. گروه/موضوع‌های پرسش‌های پرسشنامه و آلفای کرونباخ هر گروه

| بخش   | موضوع کلی پرسش‌ها                      | تعداد گویه‌ها | شماره گویه‌ها | آلفای کرونباخ |
|-------|----------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| اول   | مسائل کلی معماری کتابخانه              | ۱۱            | ۱۱-۱ تا ۱۱-۱۱ | ۰.۸۳۰         |
| دوم   | وجود و میزان اهمیت فضاهای اصلی         | ۱۵            | ۱۴-۱ تا ۱۴-۱۵ | ۰.۸۵۸         |
| سوم   | وجود و میزان اهمیت فضاهای جنبی         | ۷             | ۱۳-۱ تا ۱۳-۷  | ۰.۷۸۸         |
| چهارم | وجود و میزان اهمیت فضاهای خدماتی-رفاهی | ۵             | ۱۵-۱ تا ۱۵-۵  | ۰.۶۶۰         |
| پنجم  | میزان اهمیت عوامل طراحی داخلی          | ۷             | ۱۲-۱ تا ۱۲-۷  | ۰.۷۵۹         |
|       | مجموع                                  | ۴۵            | ۱۱-۱ تا ۱۱-۱۵ | ۰.۸۹۴         |

آلفای کرونباخ پنج بخش اصلی پرسشنامه‌ها در مجموع نشان‌دهنده پایایی مناسب ابزار گردآوری داده‌هاست. محاسبه و تحلیل داده‌ها و استنتاج‌های آماری به کمک نرم‌افزار SPSS16 انجام شده است.

استان خراسان شمالی با ۶ شهرستان و ۱۵ شهر دارای ۳۹۲۰۴۵۸ نفر جمعیت شهری (طبق آمار سرشماری ۱۳۸۵) است. با توجه به کم جمعیت بودن اکثر شهرهای استان، در این پژوهش تنها شهرهای با جمعیت بیش از ۲۰،۰۰۰ نفر یعنی چهار شهر بجنورد، شیروان، اسفراین و گرمه جاجرم مورد بررسی قرار گرفته است. این چهار شهر در مجموع ۸۶ درصد از جمعیت کل شهرهای استان را شامل می‌شوند. جامعه آماری پژوهش کلیه افراد مرتبط با فضای کتابخانه‌های عمومی چهار شهر بجنورد، شیروان، اسفراین و گرمه جاجرم، شامل استفاده‌کنندگان (مراجعان)، کارکنان (کتابداران) و مسئولان (مدیران) می‌باشند.

با توجه به محدود بودن جمعیت دو گروه کتابداران و مدیران، نمونه آماری این دو گروه شامل کلیه افراد (۱۰۰ درصد جامعه آماری) است؛ اما در مورد مراجعان، حجم نمونه از فرمول کرجسی و مورگان<sup>۱</sup> و فرمول کوکران<sup>۲</sup> برای سطح اطمینان ۹۰ درصد و ضریب خطای ۱۰ درصد برای جامعه حدود ۴۰۰،۰۰۰ نفری ۶۸ عدد برآورد شده است. اما با توجه به برخی احتیاط‌ها و حد نصاب‌های پیشنهاد شده (۱۰۰ عدد) برای پژوهش‌های توصیفی-پیمایشی، حجم نمونه برای مراجعان ۱۲۰ عدد انتخاب شده است. روش نمونه‌گیری با توجه به نوع و هدف پژوهش تصادفی طبقه‌بندی شده است و تعداد نمونه‌های هر یک از چهار شهر مورد مطالعه براساس نسبت (درصد) جمعیت شهر به کل جمعیت تعیین شده است. (جدول ۲)

جدول ۲. نسبت تعداد نمونه‌ها در چهار شهر مهم استان

| ردیف | نام شهر    | جمعیت (آمار ۱۳۸۵) | درصد جمعیت | سهم نمونه‌ها (مراجعان) | تعداد کل کتابداران | تعداد کل مدیران | مجموع پرسشنامه‌ها |
|------|------------|-------------------|------------|------------------------|--------------------|-----------------|-------------------|
| ۱    | بجنورد     | ۱۷۶۷۲۶            | ۵۲٪        | ۶۲                     | ۶                  | ۳               | ۷۱                |
| ۲    | شیروان     | ۸۴۱۸۵             | ۲۵٪        | ۳۰                     | ۳                  | ۱               | ۳۴                |
| ۳    | اسفراین    | ۵۳۱۳۲             | ۱۵٪        | ۱۸                     | ۱                  | ۱               | ۲۰                |
| ۴    | گرمه جاجرم | ۲۵۲۰۵             | ۸٪         | ۱۰                     | ۳                  | ۲               | ۱۵                |
|      | مجموع      | ۳۳۹۲۴۸            | ۱۰۰٪       | ۱۲۰                    | ۱۳                 | ۷               | ۱۴۰               |

1. Krejsy & Morgan

2. Chuckran

## یافته‌ها

تحلیل داده‌ها در راستای پاسخ به پرسش‌های اساسی با استفاده از آمار توصیفی و آزمون فرضیه‌های پژوهش با استفاده از آمار استنباطی ارائه می‌شود.

با توجه به پرسش‌های اول و دوم پژوهش درباره وضعیت کلی معماری کتابخانه‌های عمومی استان و میزان رضایت‌مندی، جدول ۳ نشان می‌دهد که در مورد «میزان خوانایی و رودی ساختمان»، «سرمایش و گرمایش ساختمان» و «میزان احساس آسایش و راحتی در فضاها» به ترتیب با میانگین وزنی ۳.۳۴، ۳.۲۴ و ۳.۱۱ بیش‌ترین رضایت و در مورد «امکان استفاده معلولین از ساختمان»، «نحوه محوطه‌سازی و استفاده از فضاهای باز» و «میزان جذابیت نمای ساختمان» به ترتیب با میانگین وزنی ۲.۱۵، ۲.۵۲ و ۲.۷۹ کم‌ترین رضایت وجود دارد. دقت در میانگین‌های وزنی گویه‌های مختلف نشان می‌دهد که میزان رضایت‌مندی در ۵ معیار از ۹ معیار ارائه شده، پایین و کم‌تر از حد متوسط بوده است. همچنین بالاترین میانگین وزنی (۳.۳۴) تنها اندکی بیش‌تر از حد متوسط (۳) است. بنابراین در مجموع چنین به نظر می‌رسد که رضایت‌مندی مجموع سه گروه مرتبط (مراجعان، کتابداران و مدیران) از وضع کلی معماری کتابخانه‌های عمومی نسبتاً پایین است.

جدول ۳. توزیع فراوانی و درصد رضایت‌مندی مراجعان، کتابداران و مدیران از مسائل کلی معماری کتابخانه‌ها

| میانگین وزنی | بدون پاسخ | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | میزان رضایت موضوع |                                 |
|--------------|-----------|---------|------|-------|------|-----------|-------------------|---------------------------------|
|              |           |         |      |       |      |           | فراوانی           | درصد                            |
| ۲.۷۹         | ۱         | ۱۹      | ۲۸   | ۶۶    | ۱۵   | ۱۱        | فراوانی           | ۱. میزان جذابیت نمای ساختمان    |
|              | ۰.۷       | ۱۳.۶    | ۲۰   | ۴۷.۱  | ۱۰.۷ | ۷.۹       | درصد              |                                 |
| ۳.۳۴         | ۱         | ۱۱      | ۱۵   | ۵۰    | ۴۱   | ۲۲        | فراوانی           | ۲. میزان خوانایی و رودی ساختمان |
|              | ۰.۷       | ۷.۹     | ۱۰.۷ | ۳۵.۷  | ۲۹.۳ | ۱۵.۷      | درصد              |                                 |
| ۲.۸۹         | ۲         | ۱۵      | ۳۳   | ۵۱    | ۳۰   | ۹         | فراوانی           | ۳. کافی بودن مساحت فضای فیزیکی  |
|              | ۱.۴       | ۱۰.۷    | ۲۳.۶ | ۳۶.۴  | ۲۱.۴ | ۶.۴       | درصد              |                                 |

←

ادامهٔ جدول ۳. توزیع فراوانی و درصد رضایت‌مندی مراجعان، کتابداران و مدیران از مسائل کلی کتابخانه‌ها

| میانگین وزنی | بدون پاسخ | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | میزان رضایت موضوع                    |         |
|--------------|-----------|---------|------|-------|------|-----------|--------------------------------------|---------|
|              |           |         |      |       |      |           | فراوانی                              | درصد    |
| ۲.۵۲         | ۲         | ۳۰      | ۳۸   | ۴۳    | ۲۱   | ۶         | ۴. رضایت از محوطه- سازی (فضاهای باز) | فراوانی |
|              | ۱.۴       | ۲۱.۴    | ۲۷.۱ | ۳۰.۷  | ۱۵.۰ | ۴.۳       | درصد                                 |         |
| ۲.۹۲         | ۱         | ۱۵      | ۳۰   | ۵۷    | ۲۴   | ۱۳        | ۵. میزان استفاده مفید از نور طبیعی   | فراوانی |
|              | ۰.۷       | ۱۰.۷    | ۲۱.۴ | ۴۰.۷  | ۱۷.۱ | ۹.۳       | درصد                                 |         |
| ۲.۱۵         | ۴         | ۴۲      | ۵۰   | ۲۸    | ۱۳   | ۳         | ۶. امکان استفاده معلولین از ساختمان  | فراوانی |
|              | ۲.۹       | ۳۰.۰    | ۳۵.۷ | ۲۰.۰  | ۹.۳  | ۲.۱       | درصد                                 |         |
| ۳.۲۴         | ۳         | ۱۲      | ۱۶   | ۵۱    | ۴۲   | ۱۶        | ۷. رضایت از سرمایش و گرمایش ساختمان  | فراوانی |
|              | ۲.۱       | ۸.۶     | ۱۱.۴ | ۳۶.۴  | ۳۰.۰ | ۱۱.۴      | درصد                                 |         |
| ۳.۰۳         | ۷         | ۱۲      | ۲۷   | ۴۷    | ۳۸   | ۹         | ۸. میزان احساس تمرکز در هنگام مطالعه | فراوانی |
|              | ۵.۰       | ۸.۶     | ۱۹.۳ | ۳۳.۶  | ۲۷.۱ | ۶.۴       | درصد                                 |         |
| ۳.۱۱         | ۶         | ۱۰      | ۲۱   | ۵۶    | ۳۷   | ۱۰        | ۹. رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه | فراوانی |
|              | ۴.۳       | ۷.۱     | ۱۵.۰ | ۴۰.۰  | ۲۶.۴ | ۷.۱       | درصد                                 |         |

با توجه به پرسش سوم پژوهش مبنی بر اینکه کتابخانه‌های عمومی استان چه تعداد از فضاهای اصلی، جنبی و رفاهی را دارا هستند و براساس پاسخ‌های مدیران و کتابداران (دو گروه مطلع) به سؤال‌های پرسشنامه در این زمینه (جدول ۴) مشخص گردید که کتابخانه عمومی «علامه دهخدا» بجنورد با ۳ مورد از مجموع ۷ مورد دارای بیش‌ترین تعداد و کتابخانه عمومی «امام علی (ع)» شیروان (فاقد هیچ‌یک از موارد) دارای کم‌ترین تعداد فضاها/ فعالیت‌های جنبی است. در مورد کتابخانه عمومی «گرمه» به هیچ یک از پرسش‌های پرسشنامه در این زمینه پاسخ داده نشد.

همچنین کتابخانه‌های عمومی «اسفراین» و «گرمه» با ۴ فضا از مجموع ۵ فضا دارای بیش‌ترین تعداد و کتابخانه عمومی «شهید موسوی» بجنورد با ۱ فضا دارای کم‌ترین تعداد فضاهای رفاهی - خدماتی بوده‌اند. طبق اظهار نظر مدیران و کتابداران، فعالیت‌های «پژوهشی»، «پخش و نقد فیلم»، «نقد کتاب» و فضای «کافه تریا/ کافی شاپ» در هیچ‌یک از کتابخانه‌های

عمومی وجود ندارد. همچنین «برگزاری دوره‌های آموزشی» و «برگزاری کارگاه‌ها و همایش‌ها» تنها در یک کتابخانه انجام می‌شود و فضاهای «سمعی-بصری» و «پارکینگ» تنها در ۲ کتابخانه وجود دارد. در مواردی که نظر مدیران و کتابداران در مورد وجود یا عدم وجود فضا مغایر بود، نظر مدیران ملاک سنجش قرار گرفته است.

جدول ۴. توزیع فراوانی و درصد وجود فضاهای جنبی و رفاهی-خدماتی کتابخانه‌ها

| مجموع | فراوانی | درصد پاسخ‌دهندگان | کتابخانه عمومی |      |         |                    |                    |               |                   |                    | فضا/فعالیت                   |
|-------|---------|-------------------|----------------|------|---------|--------------------|--------------------|---------------|-------------------|--------------------|------------------------------|
|       |         |                   | جایرم          | گرمه | اسفراین | شیروان-استاد زارعی | شیروان-امام علی(ع) | بجنورد-الزهرا | بجنورد-شهید موسوی | بجنورد-علامه دهخدا |                              |
| ۱۸.۷  | ۳       | ۳                 | ۰              | ۰    | ۰       | ۰                  | ۰                  | ۰             | ۰                 | ۰                  | برگزاری دوره‌های آموزشی      |
| ۸۱.۳  | ۱۳      | ۰                 | ۰              | ۲    | ۲       | ۲                  | ۲                  | ۳             | ۲                 | ۲                  | عدم وجود                     |
| ۱۷.۶  | ۳       | ۱                 | ۰              | ۰    | ۰       | ۰                  | ۰                  | ۰             | ۰                 | ۲                  | برگزاری کارگاه‌ها و همایش‌ها |
| ۸۲.۴  | ۱۴      | ۲                 | ۰              | ۲    | ۲       | ۲                  | ۲                  | ۳             | ۱                 | ۱                  | عدم وجود                     |
| ۲۰    | ۳       | ۰                 | ۰              | ۱    | ۰       | ۰                  | ۰                  | ۰             | ۰                 | ۲                  | فضای سمعی                    |
| ۸۰    | ۱۲      | ۲                 | ۰              | ۱    | ۱       | ۲                  | ۲                  | ۳             | ۱                 | ۱                  | عدم وجود                     |
| ۸۱.۳  | ۱۳      | ۲                 | ۰              | ۲    | ۲       | ۰                  | ۱                  | ۳             | ۳                 | ۳                  | بخش کودکان                   |
| ۱۸.۷  | ۳       | ۰                 | ۰              | ۰    | ۰       | ۲                  | ۱                  | ۰             | ۰                 | ۰                  | عدم وجود                     |
| ۵۸    | ۱       | ۰                 | ۰              | ۱    | ۰       | ۰                  | ۰                  | ۰             | ۰                 | ۰                  | بخش پژوهشی                   |
| ۹۴.۲  | ۱۶      | ۳                 | ۰              | ۱    | ۲       | ۲                  | ۲                  | ۳             | ۳                 | ۳                  | عدم وجود                     |
| ۰     | ۰       | ۰                 | ۰              | ۰    | ۰       | ۰                  | ۰                  | ۰             | ۰                 | ۰                  | بخش و نقد فیلم               |
| ۱۰۰   | ۱۷      | ۳                 | ۰              | ۲    | ۲       | ۲                  | ۲                  | ۳             | ۳                 | ۳                  | عدم وجود                     |
| ۰     | ۰       | ۰                 | ۰              | ۰    | ۰       | ۰                  | ۰                  | ۰             | ۰                 | ۰                  | نقد کتاب                     |
| ۱۰۰   | ۱۴      | ۳                 | ۰              | ۱    | ۲       | ۲                  | ۲                  | ۱             | ۱                 | ۳                  | عدم وجود                     |
| -     | -       | ۲                 | ۰              | ۲    | ۱       | ۰                  | ۱                  | ۱             | ۱                 | ۳                  | فضاهای موجود                 |

←

ادامهٔ جدول ۴. توزیع فراوانی و درصد وجود فضاهای جنبی و رفاهی - خدماتی کتابخانه‌ها

| مجموع | درصد پاسخ‌دهندگان | فراوانی | جامع | گرمه | اسفراین | شیروان - استاد زارعی | شیروان - امام علی (ع) | بجنورد - الزهرا | بجنورد - شهید موسوی | بجنورد - علامه دهخدا | کتابخانه عمومی |              | فضا/ فعالیت           |
|-------|-------------------|---------|------|------|---------|----------------------|-----------------------|-----------------|---------------------|----------------------|----------------|--------------|-----------------------|
|       |                   |         |      |      |         |                      |                       |                 |                     |                      | وجود           | پارکینگ      |                       |
| ۲۱    | ۴                 | ۰       | ۲    | ۱    | ۰       | ۱                    | ۰                     | ۰               | ۰                   | ۰                    | وجود           | پارکینگ      | فضاهای رفاهی - خدماتی |
| ۷۹    | ۱۵                | ۳       | ۰    | ۱    | ۲       | ۱                    | ۲                     | ۳               | ۳                   | ۳                    | عدم وجود       | عدم وجود     |                       |
| ۵۰    | ۱۰                | ۰       | ۲    | ۲    | ۰       | ۲                    | ۲                     | ۰               | ۴                   | ۴                    | وجود           | نمازخانه     |                       |
| ۵۰    | ۱۰                | ۳       | ۰    | ۰    | ۲       | ۰                    | ۰                     | ۳               | ۰                   | ۰                    | عدم وجود       | عدم وجود     |                       |
| ۱۰۰   | ۲۰                | ۳       | ۲    | ۲    | ۲       | ۲                    | ۲                     | ۳               | ۴                   | ۴                    | وجود           | سرویس        |                       |
| ۰     | ۰                 | ۰       | ۰    | ۰    | ۰       | ۰                    | ۰                     | ۰               | ۰                   | ۰                    | عدم وجود       | بهداشتی      |                       |
| ۵     | ۱                 | ۰       | ۰    | ۰    | ۰       | ۰                    | ۰                     | ۰               | ۱                   | ۱                    | وجود           | کافه تریا/   |                       |
| ۹۵    | ۱۹                | ۳       | ۲    | ۲    | ۲       | ۲                    | ۲                     | ۳               | ۳                   | ۳                    | عدم وجود       | کافی شاپ     |                       |
| ۷۵    | ۱۵                | ۳       | ۲    | ۲    | ۲       | ۰                    | ۲                     | ۰               | ۴                   | ۴                    | وجود           | کافی نت      |                       |
| ۲۵    | ۵                 | ۰       | ۰    | ۰    | ۰       | ۲                    | ۰                     | ۳               | ۰                   | ۰                    | عدم وجود       | عدم وجود     |                       |
| -     | -                 | ۲       | ۴    | ۴    | ۲       | ۲                    | ۳                     | ۱               | ۳                   | ۳                    | -              | فضاهای موجود |                       |

همچنین از نظر مدیران و کتابداران کتابخانه عمومی «علامه دهخدا» بجنورد با ۱۱ فضا دارای بیش‌ترین تعداد و کتابخانه عمومی «امام علی (ع)» شیروان با ۴ فضا دارای کم‌ترین تعداد فضاهای اصلی است. در مورد کتابخانه عمومی «گرمه» به هیچ یک از پرسش‌های پرسشنامه در این زمینه پاسخ داده نشد.

طبق اظهار نظر مدیران و کتابداران، از فضاهای اصلی ارائه شده، «بخش امانت CD، میکروفیلم و ...» و «فروش کتاب، نشریات و ...» در هیچ یک از کتابخانه‌های عمومی وجود ندارد. همچنین از مجموع ۸ کتابخانه تنها یک کتابخانه دارای «مخزن بسته»، دو کتابخانه دارای «فضای مطالعه انفرادی»، «فضای مطالعه گروهی» و «انتشارات (تکثیر و ...)»، سه کتابخانه دارای «فضای جست‌وجوی کتاب» و چهار کتابخانه دارای «فضای مطالعه روزنامه» و «بخش تازه‌های کتاب» می‌باشند.

جدول ۵. توزیع فراوانی و درصد وجود فضاهای اصلی کتابخانه‌ها

| مجموع | فراوانی | درصد پاسخ‌دهندگان | جایگاه | گرمه | اسفراين | شیروان - استاد زارعی | شیروان - امام علی (ع) | بجنورد - آذره ۱ | بجنورد - شهید موسوی | بجنورد - علامه دهخدا | کتابخانه عمومی |                     |
|-------|---------|-------------------|--------|------|---------|----------------------|-----------------------|-----------------|---------------------|----------------------|----------------|---------------------|
|       |         |                   |        |      |         |                      |                       |                 |                     |                      | فضا            |                     |
| ۱۱.۷  | ۲       | ۰                 | ۰      | ۰    | ۲       | ۰                    | ۰                     | ۰               | ۰                   | ۰                    | وجود           | مخزن بسته           |
| ۸۸.۳  | ۱۵      | ۳                 | ۰      | ۲    | ۰       | ۲                    | ۲                     | ۳               | ۳                   | ۳                    | عدم وجود       |                     |
| ۱۰۰   | ۱۷      | ۳                 | ۰      | ۲    | ۲       | ۲                    | ۲                     | ۳               | ۳                   | ۳                    | وجود           | مخزن باز            |
| ۰     | ۰       | ۰                 | ۰      | ۰    | ۰       | ۰                    | ۰                     | ۰               | ۰                   | ۰                    | عدم وجود       |                     |
| ۱۰۰   | ۱۷      | ۳                 | ۰      | ۲    | ۲       | ۲                    | ۲                     | ۳               | ۳                   | ۳                    | وجود           | سالن مطالعه اصلی    |
| ۰     | ۰       | ۰                 | ۰      | ۰    | ۰       | ۰                    | ۰                     | ۰               | ۰                   | ۰                    | عدم وجود       |                     |
| ۷۶.۴  | ۱۳      | ۲                 | ۰      | ۲    | ۰       | ۲                    | ۱                     | ۳               | ۳                   | ۳                    | وجود           | میز امانت کتاب      |
| ۲۳.۶  | ۴       | ۱                 | ۰      | ۰    | ۲       | ۰                    | ۱                     | ۰               | ۰                   | ۰                    | عدم وجود       |                     |
| ۷۵    | ۱۲      | ۳                 | ۰      | ۲    | ۲       | ۰                    | ۱                     | ۳               | ۱                   | ۱                    | وجود           | هال اصلی            |
| ۲۵    | ۳       | ۰                 | ۰      | ۰    | ۰       | ۲                    | ۰                     | ۰               | ۰                   | ۰                    | عدم وجود       |                     |
| ۵۸.۸  | ۱۰      | ۳                 | ۰      | ۲    | ۱       | ۰                    | ۱                     | ۰               | ۳                   | ۳                    | وجود           | فضای جست‌و جوی کتاب |
| ۴۱.۲  | ۷       | ۰                 | ۰      | ۰    | ۱       | ۲                    | ۱                     | ۳               | ۰                   | ۰                    | عدم وجود       |                     |
| ۶۴.۷  | ۱۱      | ۲                 | ۰      | ۲    | ۱       | ۲                    | ۱                     | ۰               | ۳                   | ۳                    | وجود           | فضای کتب مرجع       |
| ۳۵.۳  | ۶       | ۱                 | ۰      | ۰    | ۱       | ۰                    | ۱                     | ۳               | ۰                   | ۰                    | عدم وجود       |                     |
| ۷۰.۵  | ۱۲      | ۲                 | ۰      | ۲    | ۱       | ۰                    | ۱                     | ۳               | ۳                   | ۳                    | وجود           | فضای نشریات و مجلات |
| ۲۹.۵  | ۵       | ۱                 | ۰      | ۰    | ۱       | ۲                    | ۱                     | ۰               | ۰                   | ۰                    | عدم وجود       |                     |
| ۵۰    | ۸       | ۲                 | ۰      | ۱    | ۰       | ۰                    | ۰                     | ۲               | ۳                   | ۳                    | وجود           | فضای مطالعه روزنامه |
| ۵۰    | ۸       | ۱                 | ۰      | ۱    | ۲       | ۲                    | ۲                     | ۰               | ۰                   | ۰                    | عدم وجود       |                     |

←

ادامهٔ جدول ۵. توزیع فراوانی و درصد وجود فضاهای اصلی کتابخانه‌ها

| مجموع | درصد پاسخ‌دهندگان | فراوانی | جامع | گرمه | اسفراین | شیروان - استاد زارعی | شیروان - امام علی (ع) | بجنورد - آبرها | بجنورد - شهید موسوی | بجنورد - علامه دهخدا | کتابخانه عمومی |                           |             |
|-------|-------------------|---------|------|------|---------|----------------------|-----------------------|----------------|---------------------|----------------------|----------------|---------------------------|-------------|
|       |                   |         |      |      |         |                      |                       |                |                     |                      | فضا            |                           |             |
| ۳۱.۲  | ۵                 | ۰       | ۰    | ۰    | ۰       | ۰                    | ۰                     | ۰              | ۳                   | ۲                    | وجود           | فضای مطالعه               | فضاهای اصلی |
| ۶۸.۸  | ۱۱                | ۳       | ۰    | ۲    | ۲       | ۲                    | ۱                     | ۰              | ۱                   | ۱                    | عدم وجود       | انفرادی                   |             |
| ۲۵    | ۴                 | ۰       | ۰    | ۰    | ۰       | ۰                    | ۰                     | ۳              | ۱                   | ۱                    | وجود           | فضای مطالعه               |             |
| ۷۵    | ۱۲                | ۳       | ۰    | ۲    | ۲       | ۲                    | ۱                     | ۰              | ۲                   | ۲                    | عدم وجود       | گروهی                     |             |
| ۵۸    | ۱                 | ۱       | ۰    | ۰    | ۰       | ۰                    | ۰                     | ۰              | ۰                   | ۰                    | وجود           | امانت CD، میکرو فیلم و... |             |
| ۹۴.۲  | ۱۶                | ۲       | ۰    | ۲    | ۲       | ۲                    | ۲                     | ۳              | ۳                   | ۳                    | عدم وجود       | بخش تازه‌های کتاب         |             |
| ۴۷    | ۸                 | ۰       | ۰    | ۲    | ۰       | ۰                    | ۱                     | ۳              | ۳                   | ۲                    | وجود           | فروش کتاب، نشریات و...    |             |
| ۵۳    | ۹                 | ۳       | ۰    | ۰    | ۲       | ۲                    | ۱                     | ۰              | ۱                   | ۱                    | عدم وجود       | انتشارات (تکثیر و...)     |             |
| ۵۸    | ۱                 | ۰       | ۰    | ۰    | ۰       | ۰                    | ۰                     | ۰              | ۰                   | ۱                    | وجود           | فضاهای موجود              |             |
| ۹۴.۲  | ۱۶                | ۳       | ۰    | ۲    | ۲       | ۲                    | ۲                     | ۳              | ۳                   | ۲                    | عدم وجود       |                           |             |
| ۱۸.۷  | ۳                 | ۱       | ۰    | ۰    | ۲       | ۰                    | ۰                     | ۰              | ۰                   | ۰                    | وجود           |                           |             |
| ۸۱.۳  | ۱۳                | ۲       | ۰    | ۱    | ۰       | ۲                    | ۲                     | ۳              | ۳                   | ۳                    | عدم وجود       |                           |             |
| -     | -                 | -       | ۹    | ۰    | ۹       | ۶                    | ۴                     | ۷              | ۹                   | ۱۱                   | -              |                           |             |

در مورد میزان اهمیت فضاها و فعالیت‌های جنبی کتابخانه‌ها (جدول ۶) از نظر پرسش‌شوندگان، فعالیت‌ها/ فضاهای «پژوهشی» و «نقد کتاب» به ترتیب با میانگین وزنی ۴.۱۷ و ۳.۹۲ دارای بیش‌ترین اهمیت و فعالیت‌ها/ فضاهای «بخش و نقد فیلم» و «برگزاری کارگاه‌ها و همایش‌ها» به ترتیب با میانگین وزنی ۳.۳۷ و ۳.۱۷ دارای کم‌ترین اهمیت هستند. همچنین با

توجه به اینکه تمامی میانگین‌های وزنی بالاتر از حد متوسط (۳) می‌باشند، چنین استنباط می‌شود که از نظر پرسش‌شوندگان، فعالیت‌ها/فضاهای جنبی معرفی شده در پرسش‌ها، در مجموع دارای اهمیت زیادی می‌باشند. در مورد میزان اهمیت فضاهای خدماتی-رفاهی کتابخانه‌ها (جدول ۶) از نظر پرسش‌شوندگان، فضاهای «سرویس بهداشتی» و «نمازخانه» به ترتیب با میانگین وزنی ۴.۶۴ و ۴.۴۰ دارای بیش‌ترین اهمیت و فضاهای «کافه‌تريا/کافی‌شاپ» و «پارکینگ» به ترتیب با میانگین وزنی ۳.۶۰ و ۳.۸۳ دارای کم‌ترین اهمیت هستند. همچنین با توجه به اینکه تمامی میانگین‌های وزنی بالاتر از حد متوسط (۳) می‌باشند، چنین استنباط می‌شود که از نظر پرسش‌شوندگان، فضاهای خدماتی-رفاهی معرفی شده در پرسش‌ها نیز در مجموع دارای اهمیت زیادی باشند.

جدول ۶. توزیع فراوانی و درصد میزان اهمیت فضاهای جنبی و رفاهی - خدماتی کتابخانه‌ها

| میانگین وزنی | بدون پاسخ | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | میزان اهمیت<br>فضا/ فعالیت      |         |
|--------------|-----------|---------|------|-------|------|-----------|---------------------------------|---------|
|              |           |         |      |       |      |           | فراوانی                         | درصد    |
| ۳.۷۵         | ۲۸        | ۵       | ۸    | ۲۸    | ۴۰   | ۳۱        | ۱. برگزاری دوره‌های آموزشی      | فراوانی |
|              |           | ۴.۵     | ۷.۱  | ۲۵.۰  | ۳۵.۷ | ۲۷.۷      | درصد                            | ۲۷.۷    |
| ۳.۷۰         | ۳۰        | ۴       | ۱۰   | ۲۸    | ۴۱   | ۲۷        | ۲. برگزاری کارگاه‌ها و همایش‌ها | فراوانی |
|              |           | ۳.۶     | ۹.۱  | ۲۵.۵  | ۳۷.۳ | ۲۴.۵      | درصد                            | ۲۴.۵    |
| ۳.۸۰         | ۳۹        | ۳       | ۷    | ۲۸    | ۳۲   | ۳۱        | ۳. فضای سمعی بصری               | فراوانی |
|              |           | ۳.۰     | ۶.۹  | ۲۷.۷  | ۳۱.۷ | ۳۰.۷      | درصد                            | ۳۰.۷    |
| ۳.۸۷         | ۳۴        | ۳       | ۱۱   | ۲۱    | ۳۲   | ۳۹        | ۴. بخش کودکان                   | فراوانی |
|              |           | ۲.۸     | ۱۰.۴ | ۱۹.۸  | ۳۰.۲ | ۳۶.۸      | درصد                            | ۳۶.۸    |
| ۴.۱۷         | ۳۵        | ۲       | ۵    | ۱۴    | ۳۶   | ۴۸        | ۵. بخش پژوهشی                   | فراوانی |
|              |           | ۱.۹     | ۴.۸  | ۱۳.۳  | ۳۴.۳ | ۴۵.۷      | درصد                            | ۴۵.۷    |
| ۳.۳۷         | ۳۵        | ۵       | ۱۶   | ۳۷    | ۲۹   | ۱۸        | ۶. پخش و نقد فیلم               | فراوانی |
|              |           | ۴.۸     | ۱۵.۲ | ۳۵.۲  | ۲۷.۶ | ۱۷.۱      | درصد                            | ۱۷.۱    |
| ۳.۹۲         | ۳۳        | ۲       | ۱۲   | ۱۹    | ۳۳   | ۴۱        | ۷. نقد کتاب                     | فراوانی |
|              |           | ۱.۹     | ۱۱.۲ | ۱۷.۸  | ۳۰.۸ | ۳۸.۳      | درصد                            | ۳۸.۳    |

←

ادامه جدول ۶. توزیع فراوانی و درصد میزان اهمیت فضاهای جنبی و رفاهی - خدماتی کتابخانه‌ها

| میانگین وزنی | بدون پاسخ | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | میزان اهمیت<br>فضا/ فعالیت |                        |
|--------------|-----------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------------|------------------------|
|              |           |         |      |       |      |           | ۱. پارکینگ                 | ۲. نمازخانه            |
| ۳۸۳          | ۱۴        | ۸       | ۱۱   | ۲۷    | ۲۸   | ۵۲        | فراوانی                    | ۳. سرویس بهداشتی       |
|              |           | ۶.۳     | ۸.۷  | ۲۱.۴  | ۲۲.۲ | ۴۱.۳      | درصد                       |                        |
| ۴۴۰          | ۱۴        | ۴       | ۲    | ۱۳    | ۲۷   | ۸۰        | فراوانی                    | ۴. کافه تریا/ کافی شاپ |
|              |           | ۳.۲     | ۱.۶  | ۱۰.۳  | ۲۱.۴ | ۶۳.۵      | درصد                       |                        |
| ۴۶۴          | ۵         | ۳       | ۱    | ۸     | ۱۷   | ۱۰۶       | فراوانی                    | ۵. کافی نت             |
|              |           | ۲.۲     | ۰.۷  | ۵.۹   | ۱۲.۶ | ۷۸.۵      | درصد                       |                        |
| ۳۶۰          | ۲۹        | ۹       | ۱۲   | ۲۵    | ۳۳   | ۳۲        | فراوانی                    | ۶. فضای مطالعه         |
|              |           | ۸.۱     | ۱۰.۸ | ۲۲.۵  | ۲۹.۷ | ۲۸.۸      | درصد                       |                        |
| ۴۲۵          | ۱۳        | ۴       | ۶    | ۱۴    | ۳۲   | ۷۱        | فراوانی                    | ۷. فضای استراحت        |
|              |           | ۳.۱     | ۴.۷  | ۱۱.۰  | ۲۵.۲ | ۵۵.۹      | درصد                       |                        |

در مورد میزان ضعف‌ها و مشکلات فضاهای اصلی موجود کتابخانه‌ها (جدول ۷) از نظر پرسش‌شوندگان، فضاهای «انتشارات (تکثیر و...)»، «مطالعه گروهی» و «تازه‌های کتاب» به ترتیب با میانگین وزنی ۴۰۳، ۴۰۲ و ۳۷۳ دارای بیش‌ترین و فضاهای «مخزن باز»، «نشریات و مجلات» و «کتب مرجع» به ترتیب با میانگین وزنی ۳۱۷، ۳۱۷ و ۳۲۲ دارای کم‌ترین ضعف‌ها و مشکلات هستند. همچنین ملاحظه میانگین‌های وزنی میزان مشکلات فضاهای اصلی کتابخانه‌ها (جدول ۷) نشان می‌دهد که تمامی میانگین‌ها بالاتر از حد متوسط (۳) می‌باشند. بنابراین چنین استنباط می‌شود که از نظر پرسش‌شوندگان معماری فضاهای اصلی کتابخانه‌ها در مجموع دارای شرایط نامطلوبی بوده و ضعف‌ها و مشکلات زیادی دارد.

جدول ۷. توزیع فراوانی و درصد میزان مشکلات و ضعف‌های فضاهاى اصلی کتابخانه‌ها

| مشکلات و ضعف‌های فضا |      | فضا   |      |         |           |              |
|----------------------|------|-------|------|---------|-----------|--------------|
| خیلی زیاد            | زیاد | متوسط | کم   | خیلی کم | بدون پاسخ | میانگین وزنی |
| ۱۳                   | ۱۷   | ۳۱    | ۱۳   | ۵       | ۶۱        | ۳.۲۵         |
|                      | ۱۶.۵ | ۲۱.۵  | ۳۹.۲ | ۱۶.۵    |           |              |
| ۱۹                   | ۲۶   | ۲۹    | ۱۹   | ۱۳      | ۳۴        | ۳.۱۷         |
|                      | ۱۷.۹ | ۲۴.۵  | ۲۷.۴ | ۱۷.۹    |           |              |
| ۳۴                   | ۲۳   | ۳۴    | ۲۵   | ۱۱      | ۱۳        | ۳.۳۴         |
|                      | ۲۶.۸ | ۱۸.۱  | ۲۶.۸ | ۱۹.۷    |           |              |
| ۱۷                   | ۳۲   | ۲۹    | ۱۸   | ۱۰      | ۳۴        | ۳.۲۶         |
|                      | ۱۶.۰ | ۳۰.۲  | ۲۷.۴ | ۱۷.۰    |           |              |
| ۱۹                   | ۲۷   | ۳۵    | ۲۲   | ۷       | ۳۰        | ۳.۲۶         |
|                      | ۱۷.۳ | ۲۴.۵  | ۳۱.۸ | ۲۰.۰    |           |              |
| ۲۹                   | ۳۰   | ۳۱    | ۱۷   | ۸       | ۲۵        | ۳.۴۷         |
|                      | ۲۵.۲ | ۲۶.۱  | ۲۷.۰ | ۱۴.۸    |           |              |
| ۱۹                   | ۲۸   | ۳۰    | ۲۵   | ۸       | ۳۰        | ۳.۲۲         |
|                      | ۱۷.۳ | ۲۵.۵  | ۲۷.۳ | ۲۲.۷    |           |              |
| ۲۰                   | ۲۲   | ۳۶    | ۲۳   | ۱۰      | ۲۹        | ۳.۱۷         |
|                      | ۱۸.۰ | ۱۹.۸  | ۳۲.۴ | ۲۰.۷    |           |              |
| ۱۶                   | ۳۳   | ۲۹    | ۲۰   | ۸       | ۳۴        | ۳.۲۷         |
|                      | ۱۵.۱ | ۳۱.۳  | ۲۷.۴ | ۱۸.۹    |           |              |
| ۲۸                   | ۱۴   | ۱۱    | ۱۶   | ۷       | ۶۴        | ۳.۵۲         |
|                      | ۳۶.۸ | ۱۸.۴  | ۱۴.۵ | ۲۱.۱    |           |              |
| ۲۹                   | ۲۱   | ۱۴    | ۲    | ۳       | ۷۱        | ۴.۰۲         |
|                      | ۴۲.۰ | ۳۰.۴  | ۲۰.۳ | ۲.۹     |           |              |
| ۲۳                   | ۳۰   | ۲۱    | ۶    | ۴       | ۵۶        | ۳.۷۳         |
|                      | ۲۷.۴ | ۳۵.۷  | ۲۵.۰ | ۷.۱     |           |              |
| ۲۴                   | ۱۸   | ۹     | ۲    | ۳       | ۸۴        | ۴.۰۳         |
|                      | ۴۲.۹ | ۳۲.۱  | ۱۶.۱ | ۳.۶     |           |              |

فرضیه ۱. بین «میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه» و متغیرهای «میزان احساس تمرکز افراد در کتابخانه»، «سرمایش و گرمایش مطلوب فضاهای کتابخانه»، «کافی بودن مساحت فیزیکی فضاهای کتابخانه» و «استفاده مطلوب از فضاهای باز (محوطه) کتابخانه» رابطه معنی‌دار وجود دارد.

آزمون: از آنجایی که کلیه متغیرهای این فرضیه از نوع رتبه‌ای هستند، برای آزمون فرضیه از نسبت همبستگی «تاو - بی کیندال» استفاده می‌شود. (جدول ۸)

جدول ۸. آزمون معنی‌داری رابطه بین «میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه» و سایر معیارهای ارزیابی معماری کتابخانه

| معیارهای ارزیابی معماری کتابخانه    | مقدار P | آزمون تاو-بی کیندال | N   |
|-------------------------------------|---------|---------------------|-----|
| میزان احساس تمرکز افراد             | ۰.۰۰۰   | ۰.۶۳۰               | ۱۲۷ |
| سرمایش و گرمایش مطلوب فضاها         | ۰.۰۰۰   | ۰.۲۷۴               | ۱۳۱ |
| کافی بودن مساحت فیزیکی فضاها        | ۰.۰۰۰   | ۰.۴۳۷               | ۱۳۳ |
| استفاده مطلوب از فضاهای باز (محوطه) | ۰.۰۰۰   | ۰.۳۳۵               | ۱۳۲ |

با توجه به اینکه مقدار P به‌دست آمده در چهار بخش فرضیه کوچک‌تر از ۰.۰۵ است؛ فرضیه در هر چهار بخش تأیید می‌شود. بنابراین بین «میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه» و متغیرهای «میزان احساس تمرکز افراد در کتابخانه»، «سرمایش و گرمایش مطلوب فضاهای کتابخانه»، «کافی بودن مساحت فیزیکی فضاهای کتابخانه» و «استفاده مطلوب از فضاهای باز (محوطه) کتابخانه» رابطه معنی‌دار وجود دارد. مثبت بودن نسبت همبستگی «تاو-بی کیندال» نشان‌دهنده رابطه مستقیم بین متغیرهای مذکور است. همچنین از لحاظ شدت ارتباط، بین «میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه» و «میزان احساس تمرکز افراد در کتابخانه» قوی‌ترین و بین «میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه» و «سرمایش و گرمایش مطلوب فضاهای کتابخانه» ضعیف‌ترین ارتباط وجود دارد. شدت سایر همبستگی‌ها در حد نسبتاً ضعیف و متوسط است.

فرضیه ۲: بین «میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه» از نگاه مدیران، کتابداران و مراجعان، تفاوت معنی‌دار وجود دارد.

آزمون: با توجه به اینکه متغیر «موقعیت فرد مرتبط با کتابخانه (مدیر، کتابدار و مراجعه‌کننده)» یک متغیر اسمی و متغیر «میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه» متغیر رتبه‌ای است؛ برای بررسی این فرضیه از آزمون غیرپارامتری «مان-ویتنی» استفاده شده است. (جدول ۹)

جدول ۹. آزمون معنی‌داری تفاوت بین «میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه» در میان مدیران، کتابداران و مراجعان

| گروه‌ها             | P     | آماره مان-ویتنی | آماره ویلکسون | Z      |
|---------------------|-------|-----------------|---------------|--------|
| مدیران و کتابداران  | ۰.۸۶۱ | ۴۳.۵۰۰          | ۷۱.۵۰۰        | ۰.۱۷۵- |
| کتابداران و مراجعان | ۰.۸۶۷ | ۷۲۱.۰۰۰         | ۸۱۲.۰۰۰       | ۰.۱۶۸- |
| مدیران و مراجعان    | ۰.۸۶۶ | ۳۸۴.۵۰۰         | ۴۱۲.۰۰۰       | ۰.۱۶۹- |

طبق جدول ۹ در آزمون سه بخش فرضیه مقدار P به ترتیب ۰.۸۶۱، ۰.۸۶۷ و ۰.۸۶۶ به دست آمد. با توجه به اینکه P در هر سه مورد بزرگ‌تر از ۰.۰۵ است، فرضیه صفر تأیید و فرضیه ۲ رد می‌شود. بنابراین بین «میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه» در میان سه گروه مدیران، کتابداران و مراجعان، تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

### نتیجه‌گیری

با توجه به اهداف اصلی پژوهش یعنی بررسی میزان رضایت‌مندی مدیران، کتابداران و مراجعان از معماری کتابخانه‌های عمومی و نیز بررسی مشکلات و کمبودهای اصلی کتابخانه‌های عمومی از نظر افراد مذکور نتایج زیر به دست آمد.

«میزان خوانایی ورودی ساختمان»، «سرمایش و گرمایش ساختمان» و «میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه» بیش‌ترین رضایت و «امکان استفاده معلولین از ساختمان»، «نحوه محوطه‌سازی و استفاده از فضاهای باز» و «میزان جذابیت نمای ساختمان» کم‌ترین رضایت افراد را جلب کرده است. همچنین یافته‌ها نشان داده است که در مجموع، میزان رضایت‌مندی سه گروه پرسش‌شونده (مدیران، کتابداران و مراجعان) از وضع کلی معماری کتابخانه‌های عمومی پایین است.

در مورد تعداد فضاهای اصلی و جنبی، کتابخانه عمومی «علامه دهخدا» بجنورد دارای بیش‌ترین فضا و کتابخانه عمومی «امام علی (ع)» شیروان دارای کم‌ترین فضاهاست. همچنین کتابخانه‌های عمومی «اسفراین» و «گرمر» دارای بیش‌ترین فضاهای رفاهی و کتابخانه عمومی «شهید موسوی» بجنورد دارای کم‌ترین فضاهای رفاهی بوده‌اند. فضاهای اصلی «بخش CD، میکروفیلم و...» و «فروش کتاب، نشریات و...» و فضاهای جنبی و رفاهی «پژوهش»، «پخش و نقد فیلم»، «نقد کتاب» و «کافی‌شاپ/تریا» در هیچ یک از کتابخانه‌های عمومی استان وجود ندارند. همچنین فضاها/فعالیت‌های جنبی «پژوهش» و «نقد کتاب» دارای بیش‌ترین اهمیت و «پخش و نقد فیلم» و «برگزاری کارگاه‌ها و همایش‌ها» دارای کم‌ترین اهمیت اعلام شده‌اند. از میان فضاهای رفاهی - خدماتی، «سرویس بهداشتی» و «نمازخانه» دارای بیش‌ترین اهمیت و «کافی‌شاپ/تریا» و «پارکینگ» دارای کم‌ترین اهمیت می‌باشند. در مجموع از نظر پرسش‌شوندگان، فعالیت‌ها و فضاهای جنبی و رفاهی - خدماتی دارای اهمیت زیاد اعلام شده‌اند. فضاهای «انتشارات (تکثیر و...)» و «مطالعه گروهی» دارای بیش‌ترین ضعف و فضاهای «مخزن باز» و «نشریات و مجلات» دارای کم‌ترین ضعف توصیف شده‌اند. بررسی مجموع نظرات در مورد میزان ضعف و قوت فضاهای اصلی کتابخانه‌ها نشان داد که از نظر پرسش‌شوندگان، معماری فضاهای اصلی کتابخانه‌های عمومی در مجموع دارای شرایط نامطلوبی است و مشکلات زیادی دارد.

رابطه بین «میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه» و چهار عامل «میزان احساس تمرکز افراد در هنگام مطالعه»، «سرمایش و گرمایش مطلوب فضاها»، «کافی بودن مساحت فیزیکی فضاهای کتابخانه» و «استفاده مطلوب از فضاهای باز (محوطه) کتابخانه» معنی‌دار است. شدت همبستگی متغیر «رضایت‌مندی کلی» با هر یک از متغیرهای مذکور متفاوت است. و در نهایت بین «میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه» از نگاه سه گروه «مدیران»، «کتابداران» و «مراجعان» تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.

### پیشنهادهای

با توجه به نتایج به‌دست آمده، موارد ذیل پیشنهاد می‌گردد:

۱. در مکان‌یابی و انتخاب سایت (زمین محل احداث) کتابخانه از وجود فضای کافی جهت ایجاد محوطه و فضای سبز مناسب برای مجموعه کتابخانه اطمینان حاصل شود.
۲. ضوابط و استانداردهای استفاده معلولین از بناهای عمومی در طرح معماری کتابخانه در نظر گرفته شود.
۳. امکان انجام فعالیت‌های پژوهشی و مطالعه گروهی در کتابخانه‌ها فراهم شود.
۴. به منظور افزایش جذابیت کتابخانه و رضایت‌مندی مراجعان، در طرح کتابخانه می‌توان فضاهای رفاهی - خدماتی همچون پارکینگ، انتشارات (تکثیر)، کافی‌شاپ، کافی‌نت و... را پیش‌بینی نمود.
۵. فضاهای اصلی کتابخانه تأمین شوند و مشکلات و ضعف‌های فضاهای موجود تا حد امکان با تغییرات داخلی و سایر تمهیدات مرتفع گردند.
۶. با توجه به مشکلات فراوان برخی از کتابخانه‌های مورد مطالعه به علت استیجاری بودن و عدم تناسب ساختمان با فعالیت، احداث ساختمان جدید این کتابخانه‌ها در اولویت قرار گیرد.
۷. امکان استفاده مطلوب‌تر از نور طبیعی و تهویه مطبوع در سالن‌های مطالعه فراهم گردد.
۸. طراحی معماری کتابخانه در تعامل با مدیران و کتابداران و نیز با ملاحظه دقیق نیازهای مراجعان صورت گیرد.

## منابع

- اباذری، محمدرضا (۱۳۸۵). چگونگی بهره‌گیری و میزان رضایت‌مندی دانشجویان از کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم. *فصلنامه کتاب*، ۶۸، ۹۴-۷۹.
- اسلامی، سیدغلامرضا؛ حناچی، پیروز و کامل‌نیا، حامد (۱۳۸۸). رویکرد طراحی جمعی در معماری: تحلیل و بررسی تطبیقی معماری جمعی با معماری اجتماعی و معماری مشارکتی. *فصلنامه هنرهای زیبا-معماری و شهرسازی*، ۳۹، ۶۰-۴۷.
- حسینی، وجیهه و فتحیان، اکرم (۱۳۸۸). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۲ (۲)، ۱۱۸-۹۵.
- خوشرو، احمد (۱۳۸۵). بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان. *فصلنامه کتاب*، ۶۷، ۳۸-۲۹.

زمانی، بی‌بی عشرت و اله‌دادیان، طاهره (۱۳۸۶). میزان رضایت دانشجویان از خدمات رایانه‌ای کتابخانه‌های علوم تربیتی و مرکزی دانشگاه اصفهان. *فصلنامه کتاب*، ۶۹، ۱۶۶-۱۵۳.  
مرادی‌مقدم، حسین (۱۳۸۴). میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز. *فصلنامه کتاب*، ۶۱، ۱۵۸-۱۴۵.

### References

- Enright, Suzanne (2002). Post-Occupancy Evaluation of UK Library Building Projects: Some Examples of Current Activity. *Liber Quarterly*, 12, 26-45.
- McCabe, Gerard B. & Kennedy, James R. (eds.) (2003). *Planning the Modern Public Library Building*, Westport: Libraries Unlimited.
- Powell, Mark (2002). Designing Library Space to Facilitate Learning :A Review of the UK Higher Education Sector. *Libri*, 52, 110-120.

---

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

مرادپور، رضا و مهوش، محمد (۱۳۹۰). میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی استان خراسان شمالی از فضا و معماری کتابخانه‌ها. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۷ (۳)، ۴۰۱-۳۸۱.