وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مرکزی تبریز در مقایسه با استانداردهای کتابخانه‌های عمومی و بررسی میزان رضایت مراجعان از فضای کتابخانه

میترا حیدر تأمینی
دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال
Mitratamini@yahoo.com

حامد علی‌پور حافظی (نویسندهٔ مسئول)
دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان
H_alipour2956@yahoo.com

زهرا عبداللهی
دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان
zahraabdollahi59@gmail.com
تاریخ دریافت: ۱۳۸۸/۹/۱۳؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۸۹/۶/۱۴

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر بررسی وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مرکزی تبریز و مقایسه آن با استانداردهای کتابخانه‌های عمومی و تعیین میزان رضایت مراجعان از وضعیت ساختمان و خدمات کتابخانه است.

روش: پژوهش حاضر به روش پیمایشی- توصیفی انجام گرفته است. جامعه آماری این پژوهش عبارت از کتابخانه مرکزی تبریز و مراجعه‌کنندگانی است که به‌صورت نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزارهای گردآوری داده‌ها شامل سیاهه وارسی و پرسشنامه است. برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها از نرم‌افزار اکسل ماکروسافت استفاده شده است و نیز برای توصیف یافته‌ها از آمار توصیفی استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که ۹۲.۵۳ درصد مراجعه‌کنندگان دسترسی راحت به محل کتابخانه داشته و ۶۹.۶۹ درصد آن‌ها معتقدند بخش‌های پرمراجعه به هنگام ورود مشخص است. ۸۷.۰۹ درصد مراجعان نیز اعتقاد دارند که سطوح شیب‌دار برای استفاده معلولین به‌شکل مناسبی تعبیه شده است. ۶۸.۵۷ درصد مراجعان دسترسی راحت به فهرست رایانه‌ای دارند که از این تعداد ۷۴.۲۴ درصد به راحتی از آن استفاده می‌کنند. همچنین ۷۵.۴۷ درصد آن‌ها دسترسی راحت به بخش مرجع دارند و از تسهیلات موجود در آن ابراز رضایت می‌کنند. ۶۰.۶۵ درصد استفاده‌کنندگان روشنایی بخش‌ها و ۸۱ درصد رطوبت قسمت‌های مختلف کتابخانه را مناسب می‌دانند. با این وجود ۶۲.۲۹ درصد مراجعه‌کنندگان تسهیلات بهداشتی کتابخانه را ناکافی اعلام کرده‌اند. به‌طور کلی، با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان اظهار داشت که وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مرکزی تبریز تا حد زیادی با استانداردهای ایفلا در مورد کتابخانه‌های عمومی مطابقت دارد.

اصالت/ارزش: با توجه به اینکه ارتقاء کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی و استانداردسازی آن‌ها همواره نیازمند شناسایی و تحلیل نیازمندی‌ها و خواسته‌های کاربران است، پژوهش حاضر نیز از این منظر به شناسایی و تحلیل توقعات کاربران پرداخته است تا گامی در راستای ارتقاء خدمات این کتابخانه و متقابلاً ارتقاء سطح رضایت‌مندی کاربران بردارد.

کلیدواژه‌ها: ساختمان و تجهیزات کتابخانه، کتابخانه مرکزی تبریز، استاندارد ساختمان کتابخانه‌های عمومی.

تحقیقات اطلاع‌رسانی وکتابخانه‌های‌عمومی
فصلنامهٔ علمی- پژوهشی
دورهٔ ۱۷، شمارهٔ ۳، پیاپی ۶۶، پاییز ۱۳۹۰
ص ص ۵۱۷ –۵۴۴

Research on Information Science and Public Libraries
The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation
Vol. 17, No.3, Successive No.66 Fall 2011
pp. 517-544

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

مقدمه

فلسفه وجودی کتابخانه‌های عمومی ارائه خدمات برای همه افراد یک جامعه است؛ ارائه خدماتی که زمینه‌های فرهنگی، آموزشی، علمی، تفریحی و سرگرمی را شامل می‌شود. این رسالت با دسترس‌پذیر ساختن دانش برای همه گروه‌های جامعه به کمک برنامه‌ها، امکانات و نیروی انسانی کارآمد میسر می‌شود. امکانات و تجهیزات کتابخانه‌های عمومی، آن‌ها را به مراکز چندمنظوره تبدیل نموده است. این کتابخانه‌ها باید به‌نحوی ساخته شوند که حالت مطبوع، دلپذیر و پیشرفته را دارا بوده و از نظر معماری، نمای داخلی و خارجی مدرن مراکز فرهنگی و هنری را داشته باشند (عازم، ۱۳۷۶).

کتابخانه‌های عمومی با توجه به ماهیت و وظایف خود نقش به‌سزایی در انتقال دانش و ذخیره اطلاعات برعهده دارند. متناسب با تغییرات اجتماعی و فرهنگی و پیشرفت فن‌آوری تغییر و تحولاتی در نوع منابع ارائه شده، وضعیت و تجهیزات ساختمان و بخش‌های ارائه‌دهنده خدمات به‌وجود آمده است.

نگهداری مجموعه منابع، فعالیت بخش‌های مختلف کتابخانه‌های عمومی از جمله مجموعه‌سازی، مرجع و اطلاع‌رسانی، استقرار کارکنان کتابخانه و نیز تأمین تسهیلات قابل قبول برای استفاده از مجموعه در گرو وجود ساختمانی است که در وهله اول از نظر حرفه‌ای پاسخگوی نیازهای مراجعان و در مرحله بعدی جوابگوی نیازهای عملیاتی کتابخانه باشد. بنابراین ساختمان هر کتابخانه باید متناسب با نیازها، نوع خدمات ارائه شده و اهداف کلی آن نوع کتابخانه باشد. همان‌طورکه ذکر شد، ظهور فن‌آوری به‌خصوص وجود اینترنت و پدیده‌هایی مانند وب ۲ و کتابخانه دیجیتالی لزوم تغییر و تحول در کتابخانه‌ها به‌ویژه از منظر ساختمان و تجهیزات را نمایان می‌کند. بنابراین دگرگونی و تغییرپذیری ساختمان کتابخانه‌ها برای جذب مراجعه‌کنندگان در آینده حتمی به‌نظر می‌رسد. در همین راستا، در این پژوهش سعی شده تا وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مرکزی تبریز در مقایسه با استانداردهای کتابخانه‌های عمومی بررسی و میزان رضایت مراجعان از وضعیت ساختمان و خدمات کتابخانه تعیین گردد.

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

کتابخانه مرکزی تبریز

هسته اولیه کتابخانه مرکزی تبریز، با نام کتابخانه ملی، در سال ۱۳۳۵ ه.ش. با کتاب‌های نفیس اهدایی حاج محمد و حاج حسین نخجوانی پایه‌گذاری شد. این کتابخانه به‌دلیل داشتن منابع غنی خطی و کتاب‌های نفیس مورد توجه و استفاده محققان، نویسندگان و اندیشمندان داخلی و خارجی بوده است؛ به‌طوری‌که اداره فعالیت‌های یونسکو در سال ۱۳۴۴ ه.ش. کتابخانه ملی تبریز را به‌عنوان کتابخانه امانت‌دار یونسکو شناخت و حق استفاده از کلیه انتشارات یونسکو را به این کتابخانه اعطاء کرد. در سال ۱۳۴۹ کار احداث ساختمان جدید کتابخانه مطابق با استانداردهای کتابخانه‌ای جهان در مساحت حدود ۱۱۰۰۰ متر مربع زیربنا در داخل محوطه و حدود ۵ هکتار فضای سبز آغاز شد و در سال ۱۳۸۰ ساخت آن به پایان رسید. با انتقال کتابخانه به ساختمان جدید، کتابخانه ملی تبریز فعالیت خود را با نام کتابخانه مرکزی تبریز ادامه داد و هم‌اکنون به‌عنوان کتابخانه عمومی زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی فعالیت می‌کند (نقل از سایت کتابخانه مرکزی تبریز، ۱۳۸۹).

تعاریف عملیاتی

کتابخانه عمومی: کتابخانه‌ای که توسط یک سازمان، دولت محلی یا دولت مرکزی تأسیس و تأمین بودجه می‌شود و عموم مردم می‌توانند از آن استفاده کنند (عازم، ۱۳۷۶).

ساختمان و تجهیزات: در این پژوهش منظور از ساختمان و تجهیزات بررسی محل و مساحت کتابخانه، محیط و فضاهای داخلی کتابخانه و نمای بیرونی آن، تأسیسات و خدمات در بخش‌های مختلف کتابخانه و همچنین لوازم و تجهیزات به‌کار رفته در آن‌هاست

استاندارد: در این پژوهش منظور از استاندارد قوانینی است که توسط ایفلا برای ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌های عمومی در نظر گرفته شده است.

هدف و اهمیت پژوهش

اهداف پژوهش حاضر عبارتند از:

۱. بررسی وضعیت ساختمان و تجهیزات و خدمات کتابخانه مرکزی تبریز؛
۲. شناسایی نقاط قوت و ضعف کتابخانه از نظر ساختمان آن؛

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

۳. بررسی میزان رعایت استانداردهای کتابخانه‌های عمومی ایفلا توسط کتابخانه مرکزی تبریز؛
۴. بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از کتابخانه و بخش‌های مختلف آن از نظر ساختمان و تجهیزات آن؛
۵. ارائه پیشنهادهایی برای بهبود ارائه خدمات به مراجعان.

باید توجه داشت که ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌ها نقش به‌سزایی در نحوه و میزان ارائه خدمات با کیفیت به مراجعه‌کنندگان دارد. امروزه پیشرفت‌های فن‌آورانه و ظهور پدیده‌های جدید الکترونیکی و دیجیتالی نظیر کتاب‌های الکترونیکی و کتابخانه‌های دیجیتالی لزوم تغییر و تحول در شکل امروزی ساختمان کتابخانه‌ها و همگامی با این تغییر و تحولات را نشان می‌دهد. رعایت استانداردهای مربوط به کتابخانه‌ها در میزان جذب مراجعه‌کنندگان به کتابخانه بسیار مهم است. براین‌اساس طرح و نقشه کتابخانه باید تأمین‌کننده نیاز مراجعه‌کنندگان در زمان حال و آینده بوده و همگام با تغییرات فن‌آورانه باشد و نیازهای آتی آن‌ها در نظر گرفته شود.

با توجه به موارد یاد شده اهمیت پژوهش حاضر نیز شامل موارد زیر می شود:

- در دسترس بودن کتابخانه از نظر محوطه‌های بیرونی، ورودی و درون کتابخانه و بخش‌های مختلف آن؛
- کاهش نسبی مواد انبار کردنی و افزایش نسبی فضا و مکان برای مراجعه‌کنندگان و خوانندگان؛
- افزایش میزان راحتی و دسترس‌پذیری مواد؛
- صرفه‌جویی در مصرف هزینه‌های اضافی؛
- برطرف کردن معایب و مشکلات و برجسته کردن نقاط قوت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مرکزی تبریز؛
- شناسایی نیازهای مراجعه‌کنندگان به کتابخانه؛
- بالابردن بازده و کارآیی بخش‌های مختلف کتابخانه.

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

پرسش‌های اساسی

پرسش‌های اساسی پژوهش حاضر به قرار زیر است:

۱. بخش‌های مختلف کتابخانه مرکزی تبریز چیست و تا چه میزان استانداردهای کتابخانه‌های عمومی در آن رعایت شده است؟
۲. سهولت دسترسی به فضای داخلی کتابخانه و اطلاع از ساعات کاری آن به چه میزان است؟
۳. میزان رضایت اعضای کتابخانه از تسهیلات موجود برای معلولین تا چه حدی است؟
۴. سهولت دسترسی مراجعان به بخش‌های مختلف کتابخانه نظیر بخش مرجع، امانت و... به چه میزان است؟
۵. میزان رضایت اعضاء از ساختمان و تجهیزات بخش‌های مختلف کتابخانه مرکزی به چه میزان است؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر به‌صورت پیمایشی- توصیفی انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش حاضر با توجه به اهداف آن به دو دسته تقسیم می‌شود که شامل کتابخانه مرکزی به‌عنوان بزرگ‌ترین کتابخانه عمومی شهر تبریز و همچنین مراجعه‌کنندگان کتابخانه جهت سنجش میزان رضایت آن‌ها می‌باشد. برای دستیابی به اهداف پژوهش از دو نوع ابزار یعنی سیاهه وارسی[1] - برای ارزیابی ساختمان و تجهیزات کتابخانه- که براساس استانداردهای ایفلا طراحی شده بود و همچنین پرسشنامه - برای سنجش رضایت مراجعان- استفاده گردید. گردآوری داده ها در مورد ساختمان و تجهیزات کتابخانه، ازطریق مشاهده مستقیم و مصاحبه با مسئولان کتابخانه صورت گرفت. همچنین تعداد جامعه آماری پژوهش در مورد مراجعه‌کنندگان شامل ۷۵ نفر بود که پرسشنامه پژوهش به‌طور تصادفی در بین مراجعه‌کنندگان پخش شد که از این تعداد ۶۷ پرسشنامه تکمیل و بازگردانده شد. برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها نیز از نرم‌افزار اکسل[2] ۲۰۰۳ برای تهیه نمودارها و جداول و نیز از آمار توصیفی استفاده شده است.

1. Check list 2. Excel

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

پیشینه

بهروزی (۱۳۷۰) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان «بررسی وضع موجود کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی» کتابخانه‌های مورد نظر را بررسی و تحلیل کرده است. هدف از این پژوهش توصیف فضا، تجهیزات، نیروی انسانی متخصص، ساعات کار، نظرات مراجعان نسبت به کتابخانه، و چگونگی ارتباط با دیگر مراکز فرهنگی است. وی به این نتیجه رسید که کتابخانه‌های عمومی مورد نظر با کمبود مجموعه، نیروی انسانی متخصص، و فضا روبه‌رو هستند.

افروزی نیا (۱۳۷۶) در پایان‌نامه خود با عنوان «بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان» به این نتیجه دست یافت که تجهیزات کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان فرسوده و کهنه هستند و این تجهیزات با استانداردهای کتابخانه‌های عمومی مطابقت ندارد و در بسیاری از موارد خارج از استاندارد می‌باشد.

سایبانی (۱۳۷۶) در پژوهشی با عنوان «بررسی امکانات و تجهیزات کتابخانه‌های شهر بندرعباس» به این نتیجه رسید که تجهیزات کتابخانه‌ای دارای شرایط مطلوب و مناسبی نیستند و زیر استاندارد می‌باشند و ساختمان‌های کتابخانه دارای کمبود جا برای مطالعه است.

بنی اقبال (۱۳۷۷) در پایان‌نامه دکتری خود با عنوان «بررسی وضعیت موجود کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه تهران و ارائه راهکار پیشنهادی ایجاد شبکه اطلاعاتی میان این کتابخانه‌ها» نشان می‌دهد که فضای مورد نیاز بیش از دو سوم کتابخانه‌ها با حجم مجموعه، جامعه استفاده کننده، و تعداد کارکنان آن‌ها متناسب نیست و کتابخانه‌ها از کمبود فضا رنج می‌برند. از این میان ۸۱ کتابخانه یا برای ایجاد ساختمان جدید برنامه‌ریزی کرده‌اند و یا گسترش بنای موجود را در برنامه دارند؛ اما ۶ کتابخانه با وجود این‌که با مسأله کمبود فضا روبه‌رو هستند، هیچ برنامه‌ای ندارند. انتقال ساختمان کتابخانه از زیرزمین به طبقات بالاتر برای ایمن‌سازی کتابخانه‌ها از نظر رطوبت و در مواقع ترکیدگی لوله‌ها برای حفاظت از آب الزامی است. همچنین وی درمی‌یابد که ایجاد نظام‌های اطفای حریق، کنترل، گرما، سرما، و رطوبت لازم است.

حکیمی (۱۳۷۸) در پژوهشی با عنوان «مقایسه وضعیت موجود کتابخانه‌های دانشگاهی زاهدان با استانداردها» دریافت که کتابخانه‌های دانشگاهی شهر زاهدان از نظر مجموعه پایین‌تر

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

از سطح استاندارد هستند. فضا و امکانات آن‌ها از نظر کیفی نامطلوب بوده و از نظر کمی فاصله زیادی با استانداردهای داخلی دارند.

دی استوبن[1] (۱۹۸۱) در مقاله‌ای با عنوان «معلول جسمی و کتابخانه عمومی» بیان می‌کند که ساختمان کتابخانه‌های عمومی باید برای معلولان در دسترس باشد. تغییرات در قوانین این دلگرمی را می‌دهد که همه ساختمان‌های کتابخانه‌های عمومی برای معلولان قابل دسترس باشد و این امر منجر به پیدایش استانداردهای جدید برای ساختمان‌های جدید و بازسازی ساختمان-های قدیمی شده است. بنابراین، در شهرهای کوچک ساختمان کتابخانه‌های عمومی می‌توانند به معلولان خدمات ارائه کنند و دولت فدرال هم بودجه‌ای به بازسازی کتابخانه اختصاص دهد.

استانداردهای کتابخانه‌های عمومی ایفلا

- از نظر موقعیت مکانی، مرکزیت برای کتابخانه‌های عمومی از اهمیت زیادی برخوردار است؛
- ساختمان‌های کتابخانه‌های عمومی باید برای برآوردن نیازهای ۱۰ تا ۲۰ سال آینده طراحی شوند و براساس نیازهای آینده گسترش‌پذیر باشند؛
- ساختمان باید برای کاربران احتمالی گیرا و جذاب باشد؛
- کتابخانه‌های عمومی علاوه بر دارا بودن منابع عمومی دارای بخش‌های موضوعی نظیر بخش تاریخ محلی و... باشند؛
- کتابخانه‌های عمومی باید به گروه‌های خاص مانند کودکان، نابینایان، معلولین و ... ارائه خدمات دهد و تسهیلات لازم را داشته باشد؛
- این کتابخانه‌ها باید دارای فعالیت‌های جنبی بوده و بخش‌هایی مانند سالن سخنرانی و کنفرانس و فعالیت‌هایی نظیر برپایی کنفرانس در آن پیش‌بینی شود؛
- وجود نشریات ادواری در کتابخانه‌های عمومی ضروری است. در محل مطالعه نشریات ادواری باید از میزهای کوتاه و صندلی‌های راحت استفاده شود؛
- فضاها و مکان‌ها در ساختمان تا حد امکان تغییرپذیر باشند.

1. De - Steuben

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

- محل قرارگیری بخش‌ها:
  - درب‌های ورودی بهتر است دو لنگه بوده و به‌صورت خودکار باز و بسته شود؛
  - میز امانت در طبقه اول قرار داشته باشد؛
  - محل‌های مطالعه در کنار و برابر نمای ساختمان و دور از مرکز ساختمان قرار گیرند؛
  - دستشویی‌ها و رختکن در محوطه ورودی کتابخانه قرار بگیرند؛
  - وجود سطوح شیب‌دار برای معلولین ضروری است؛
  - سالن سخنرانی در طبقه اول قرار بگیرد و نور کافی و طبیعی داشته باشد؛
  - بخش‌های مدیریت کتابخانه، فهرست‌نویسی و محل نمایشگاه در طبقه اول قرار گیرد؛
  - زیرزمین کتابخانه باید در نزدیکی سطوح شیب‌دار قرار داشته و محل انجام خدمات فنی، انبار، بسته‌بندی، و تدارکات باشد (عازم، ۱۳۷۶).
- درب ورودی این بخش باید به ورودی اصلی نزدیک باشد و یا در قسمت سرسرا واقع شده باشد.
- تعداد کارمندان تخصصی می بایست ۳۳ درصد کل کارمندان باشد.
- فضای کارمندان شامل سرسرا، پلکان، سرویس بهداشتی، رختکن در راهروهای خارج از فضای اصلی کتابخانه باشد.
- کتابخانه می بایست دارای رسانه‌های چندگانه باشد و نیز محلی برای استفاده از این رسانه‌ها به‌طور انفرادی و گروهی پیش‌بینی شود.
- تجهیزات فنی ساختمان کتابخانه‌ها:
  - ارتفاع سقف کتابخانه: ارتفاع ۳ متر ارتفاعی مناسب و منطقی برای کتابخانه است؛
  - گرما: بهتر است کتابخانه دارای سیستم تهویه مطبوع باشد. حداکثر دما ۲۴ و حداقل ۲۰ درجه سانتی گراد مناسب‌ترین دما در تابستان و زمستان است؛
  - رطوبت: رطوبت مخازن باید بین ۴۵ تا ۵۵ درصد باشد؛

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

- تهویه: تهویه به دوام کتاب‌ها و مواد کتابخانه کمک می‌کند و از بروز خستگی جلوگیری می‌کند؛
- پوشش کف کتابخانه: در بخش‌های مختلف کتابخانه باید از کف پوش‌های مختلفی استفاده شود. کف پوش باید روشن، زیبا و نرم بوده و حالت فنری داشته باشد؛
- نور کتابخانه: ترکیبی از نور سفید لامپ‌های معمولی و مهتابی برای مطالعه مناسب است. برای جلوگیری از تابش نور مستقیم نور باید از لامپ‌های فلورسنت با روکشی از شیشه یا پلاستیک استفاده شود (تعاونی، ۱۳۵۴).

یافته‌ها

پرسش اول: بخش‌های مختلف کتابخانه مرکزی تبریز چیست و تا چه میزان استانداردهای کتابخانه‌های عمومی در آن رعایت شده است؟

- کتابخانه مرکزی تبریز از نظر محل قرارگیری، در مرکز شهر و در مجاورت فروشگاه‌ها و مراکز دولتی قرار دارد و از این نظر با استاندارد کتابخانه‌های عمومی مطابقت دارد و از این نظر با استاندارد کتابخانه‌های عمومی مطابقت دارد.
- با توجه به مساحت زیاد کتابخانه مرکزی تبریز و دوری از خیابان اصلی، این کتابخانه تا حدودی از مشکلات مربوط به سروصدا نیز مصون است که مطابق با استاندارد ایفلا می باشد.
- طبق استاندارد، کلیه بخش‌های کتابخانه از سیستم تهویه مرکزی و کنترل رطوبت برخوردار است.
- همچنین با رعایت استاندارد مربوط به ساکت بودن محیط، پنجره‌های موجود دوجداره هستند؛ و نیز کلیه سقف‌ها دوجداره بوده و کل بخش‌ها به سیستم اطفای حریق دستی و خودکار و دوربین مدار بسته مجهز است.
- طبق استاندارد کف‌پوش کتابخانه سرامیک سبز و لامپ‌ها همگی از نوع فلورسنت روکش‌دار است.

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

- قفسه‌های فلزی و چوبی در تمام بخش‌ها استفاده شده است؛ به‌جز در قسمت نسخ خطی و کمیاب و مرجع که قفسه‌های عایق و درب‌های گاو صندوقی ترجیح داده شده است که در این مورد با رعایت استاندارد و نیز در نظر گرفتن نوع منابع از دو نوع قفسه استفاده شده است.
- کتابخانه دارای ۳ درب ورودی و خروجی می‌باشد که در حال حاضر فقط یکی از آن‌ها باز است و کارکنان و مراجعان به‌صورت مشترک از این درب استفاده می‌کنند. دروازه کنترلی نیز در درب ورودی کتابخانه نصب شده است؛ که با توجه به رهنمودهای ایفلا مبنی بر جدا بودن فضاهای کتابداران و کارمندان، در این مورد به نظر می رسد استاندارد رعایت نشده و بهتر است درب‌های ورودی و خروجی تفکیک شوند ولی از بابت خودکار باز و بسته شدن درب‌ها، مطابق با استاندارد می باشد.
- تعداد کارکنان کتابخانه ۵۵ نفر است که اکثر آن‌ها نیروی زن و دارای سطح تحصیلاتی تا مقطع کارشناسی ارشد هستند. رشته تحصیلی ۳۷ نفر از آنان کتابداری می‌باشد. تعداد اعضای این کتابخانه نیز ۸۰۰۰ نفر است که در این مورد، رهنمودهای ایفلا تعداد کارمندان تخصصی را ۳۳ درصد کل کارمندان بیان کرده و این کتابخانه از این نظر مطابق با استاندارد می باشد. همچنین در مورد تعداد کل کارمندان نیزرهنمودهای ایفلا تعداد کارمندان موردنیاز در هر کتابخانه را تحت تاثیر عواملی مانند: تعداد ساختمان‌های کتابخانه، اندازه و طرح آن‌ها، تعداد بخش ها در داخل هر ساختمان، سطح استفاده، خدمات فراهم‌شده در خارج از کتابخانه می‌داند که با توجه به شرایط مذکور وضعیت کارمندان کتابخانه در وضعیت نسبتاً مطلوبی به سر می‌برد.
- کل فضای داخلی ساختمان به دو قسمت تقسیم می‌شود:

  ۱. قسمت مدیریت و اداری ۲. قسمت خدماتی و فنی
- کتابخانه در ۳ طبقه به کاربران خود خدمات ارائه می‌نماید و با توجه به فضای زیاد موجود قابل گسترش در آینده می‌باشد.
- از ویژگی‌های بارز کتابخانه مرکزی، وجود سرسرای بسیار بزرگی به مساحت تقریباً ۱۰۰۰ متر مربع است که در قسمت درب ورودی واقع شده و تزئیناتی نظیر تندیس بانیان

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

کتابخانه و مشاهیر آذربایجان و نیز رحل بزرگ قرآن کریم به زیبایی آن افزوده و موجبات جلب توجه مراجعان را فراهم آورده است. همچنین سطوح شیب‌دار برای معلولین و کمدهایی برای استفاده مراجعان در این سرسرا به‌چشم می‌خورد. بنابراین استانداردهای کتابخانه‌های عمومی در این مورد رعایت شده است.

- فضاها و بخش‌های خدماتی و فنی شامل موارد زیر است:

۱. بخش مرجع: این بخش در طبقه اول واقع شده است. کمدهایی برای استفاده مراجعان در کنار میز مرجع قرار داده شده است. منابع در این بخش به دو صورت قفسه بسته و قفسه باز در اختیار مراجعان قرار می‌گیرد. فرهنگ‌ها و دایره‌المعارف‌های عمومی، کتاب‌های نفیس، کتاب‌های پراستفاده و کتاب‌های مربوط به آذربایجان، به‌صورت قفسه باز و در قفسه‌های چوبی با درب شیشه‌ای قرار دارند. همچنین منابعی نظیر جزوات و پایان‌نامه‌ها در این بخش نگهداری می‌شوند.

- میز و صندلی مراجعان به‌صورت تک‌نفره و از جنس ام دی اف[1] است؛
- ارتفاع سقف ۴ متر و مساحت این بخش حدود ۴۵۰ متر مربع می‌باشد.

ازآن‌جایی‌که براساس استانداردها، درب ورودی این بخش باید به ورودی اصلی نزدیک باشد و یا در قسمت سرسرا واقع شده باشد، بنابراین در این بخش استاندارد رعایت شده و در وضعیت مناسبی قرار گرفته است؛ همچنین از نظر نور و حرارت و ارتفاع سقف و جنس میز و صندلی‌های مورداستفاده و وجود بخش‌های موضوعی استانداردهای مربوط تا حدودی رعایت شده است.

۲. بخش انفورماتیک: این بخش در طبقه اول قرار دارد. منابع موجود در این بخش شامل ۲۵۷۰ لوح فشرده آموزشی و نرم‌افزار، ۱۲۳۳ میکروفیلم، ۶۴۱ نوار کاست، ۴۲۴ اسلاید، ۱۹۷ میکروفیش و ۸۳ ویدئو فیلم می‌باشد. همچنین تجهیزات لازم برای استفاده از این منابع، نظیر دستگاه ضبط صوت، دستگاه میکروفیش‌خوان و ... موجود می‌باشد. مواد و منابع رده‌بندی شده و در قفسه‌های فلزی با درب شیشه‌ای به‌صورت قفسه بسته نگهداری می‌شوند. وجود پایانه‌های رایانه، برنامه نمامتن و اتصال به شبکه اینترنت این بخش را در زمره قسمت‌های پر استفاده کتابخانه مرکزی قرار داده است.

1. MDF

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

- ارتفاع سقف این بخش ۴ متر و مساحت آن ۳۵۰ متر مربع است.

در رهنمودهای ایفلا اشاره شده است که کتابخانه می بایست دارای رسانه‌های چندگانه باشد و نیز محلی برای استفاده از این رسانه‌ها به‌طور انفرادی و گروهی پیش‌بینی شود؛ بنابراین این بخش با استاندارد مطابقت دارد.

بخش دیجیتال: بخش دیجیتال در طبقه اول قرار دارد که در آن طراحی وب‌سایت کتابخانه دیجیتالی انجام می‌شود. وجود این بخش از نظر قابلیت گسترش و پیشرفت و دسترسی پیوسته به منابع کتابخانه ضروری بوده و بر اساس توصیه‌های ایفلا می‌باشد.

۳. بخش پژوهشگران: این بخش نیز در طبقه اول می‌باشد و پژوهشگران و دانشجویان فرهیخته از امکانات ویژه‌ای در این بخش برخوردارند. ازآن‌جایی‌که افراد براساس قوانین خاص مربوط به پذیرش عضو پژوهشگر می‌توانند در این بخش عضو شوند، لذا تعداد استفاده‌کنندگان از این بخش محدود می‌باشد. از ویژگی‌های دیگر این بخش، وجود میز و صندلی و رایانه متصل به اینترنت اختصاصی برای هر عضو پژوهشگر است.

- مساحت این بخش ۴۰۰ متر مربع و ارتفاع آن ۴ متر می‌باشد؛
- در این بخش وجود پنجره‌های رو به محوطه روشنایی کافی را تأمین کرده است.

بخش پژوهشگران جزو گروه‌های خاص در کتابخانه به‌شمار آمده و ارائه خدمات ویژه به آن‌ها بر اساس سیاست‌های پژوهشی کتابخانه است.

۴. اتاق مبادله: این بخش که در طبقه اول واقع است با مساحتی حدود ۱۰۰ متر مربع و ارتفاع ۴ متر وظیفه نگهداری و توزیع کتاب‌های جدید به بخش‌های مربوطه و مبادله کتاب‌ها را با کتابخانه‌های دیگر برعهده دارد.

این بخش جزو خدمات فنی کتابخانه محسوب شده و باید از نظر محل قرار گیری بر اساس استانداردهای ایفلا در زیرزمین کتابخانه واقع شود.

۵. بخش روشندلان: این بخش در طبقه اول کتابخانه قرار دارد. منابع موجود در این بخش کتب و نشریات به خط بریل و نوارها و لوح‌های فشرده گویاست که در پایانه‌های مجهز به نرم‌افزار ویژه نابینایان و با کمک دستگاه‌های پخش برای نوارهای گویا قابل استفاده است. به‌علاوه، در این بخش منابع به‌وسیله دستگاه برجسته‌نگار توسط کتابدار نابینای

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

بخش و با همکاری افراد داوطلب به خط بریل تولید می‌شود. چاپگرهای ویژه نابینایان نیز در این بخش موجود است.

- بخش روشندلان مساحتی حدود ۴۵۰ متر مربع و ارتفاع ۴ متر را دارا می‌باشد.

وجود این بخش و سطوح شیب دار کتابخانه برای ارائه خدمات به گروه‌های خاص در کتابخانه است که مطابق با استانداردهای ایفلا (خدمات کتابخانه به صورت برابر برای گروه‌های اقلیت جامعه مانند معلولین بدنی و .... فراهم آمده و در دسترس آنها قرار گیرد) می‌باشد و وضعیت مناسبی دارد.

۶. تالار همایش‌های فرهنگی: این تالار در طبقه اول و با نام "تالار حاج محمد نخجوانی" با فضایی بزرگ به مساحت ۵۵۰ متر مربع و ارتفاع ۴ متر واقع شده است. این تالار محلی برای برگزاری جلسات درون سازمانی و همایش‌های علمی و کارگاه‌های آموزشی است. این تالار مجهز به سیستم‌های پیشرفته صوتی و تصویری و اتاق کنترل می‌باشد.

این بخش محل فعالیت‌های جنبی کتابخانه است و از نظر میزان فضا و امکانات موجود در وضعیت مناسبی به‌سر می‌برد و قابلیت برگزاری همایش‌ها ، کنفرانس‌ها ، نمایشگاه‌ها و فعالیت‌های جنبی دیگر را دارد و از نظر محل قرارگیری مطابق استانداردهای ایفلا است.

۷. بخش نشریات جاری: این بخش نیز در طبقه اول کتابخانه است. بخش نشریات جاری دارای ۳۰ عنوان مجله عمومی و موضوعی و ۲۷ عنوان روزنامه است. سیاست کلی کتابخانه بر خرید مجلات تخصصی و موضوعی است. این بخش به‌وسیله راه‌پله به بخش نشریات گذشته‌نگر در زیرزمین متصل می‌گردد.

- مساحت این بخش ۳۵۰ متر مربع و ارتفاع آن ۴ متر می‌باشد.

از نظر محل قراگیری و میزان نشریات درخواستی مراجعه کنندگان این بخش، در حد استانداردهای ایفلا قرار دارد ولی بهتر است از میز و صندلی های کوتاه برای راحتی مراجعه کنندگان بر اساس توصیه های ایفلا استفاده شود.

۸. خانه کتاب: ماهانه بیش از صدها عنوان از تازه‌های نشر کتاب کشور که به کتابخانه ارسال می‌شود، به‌طور موقت در این بخش در معرض دید مراجعان قرار می‌گیرد. پس از انجام کارهای آماده‌سازی، این کتاب‌ها به بخش‌های مربوطه ارسال می‌گردند. این

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

بخش دارای مساحتی حدود ۱۰۰ متر مربع است که با پارتیشن‌های شیشه‌ای و چوبی، به‌صورت قفسه‌های نمایش کتاب، از سرسرای کتابخانه متمایز شده است. قرارگرفتن این بخش در موقعیتی شلوغ و پرسروصدا از اشکالات آن محسوب می‌شود.

از دیگر بخش‌های موجود در طبقه اول می‌توان به اتاق ثبت نام، اتاق ضبط نوارهای گویا، اتاق استراحت سرایداری، و سرویس‌های بهداشتی اشاره کرد که استانداردهای ایفلا در این بخش‌ها رعایت شده‌اند.

۹. میز امانت: این بخش در طبقه دوم قرار دارد و به مخزن شماره یک متصل است.

- مساحت این مخزن حدود ۷۰۰ الی ۸۰۰ متر مربع است؛
- این مخزن دارای قفسه‌های دوطرفه با فاصله نیم‌متر از یکدیگر است؛
- ارتفاع آن کم‌تر از ۳ متر مربع است که تا حدودی کم به‌نظر می‌رسد. البته این ارتفاع کم به‌علت دوجداره بودن سقف است؛
- برای تأمین روشنایی مناسب محیط، به‌علت تعداد نامناسب لامپ‌ها، پنجره‌ها باز می‌گردد که باعث قرار گرفتن گردوخاک بر روی کتاب‌ها می‌شود.

از نظر محل قرار گیری میز امانت، مطابق استانداردها نیست و باید در طبقه اول واقع شود و ارتفاع سقف و روشنایی مخزن نیز در حد مناسبی نیست.

۱۰. سالن‌های مطالعه: سالن‌های مطالعه بانوان و آقایان در دو سوی میز امانت قرار دارد.

- مساحت هریک از این سالن‌ها در حدود ۴۵۰ متر مربع است. فضای این سالن‌ها با توجه به تعداد اعضا کافی به‌نظر نمی‌رسد. زیرا گنجایش هر یک از این سالن‌ها در حدود ۲۵۰ نفر است، درحالی‌که این کتابخانه ۸۰۰۰ عضو دارد؛
- با وجود بلندی سقف این ناحیه که در حدود ۴/۵ متر مربع است و قرار گرفتن لامپ‌های فلورسنت در سقف، روشنایی این مکان برای مطالعه کافی نیست؛
- میز و صندلی‌های موجود در این بخش از جنس ام دی اف است.

طبق استاندارد، محل‌های مطالعه دور از مرکز ساختمان قرار دارند و نیز از نظر محل قرارگیری، نور، حرارت و تجهیزات، مطابق استانداردهای کتابخانه‌های عمومی ایفلا است ولی میزان فضای آن، مطابق با میزان نیاز مراجعه‌کنندگان نمی باشد.

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

۱۱. مخزن کتب چاپی غیرفارسی: این مخزن در طبقه سوم واقع است.

- مساحت آن حدود ۸۰۰ -۷۰۰ متر مربع و ۳ متر ارتفاع است؛
- در این مخزن ۲۵۰۰ نسخه کتاب به زبان‌های گوناگون نظیر انگلیسی، فرانسه، آلمانی و ترکی نگهداری می‌شود.

مطابق استاندارد باید کتابخانه شامل کتاب‌هایی به زبان دیگر باشد که در این کتابخانه در بخشی جدا به این استاندارد توجه شده است.

۱۲. مخزن کتب اهدایی: کتب اهدایی اهداکنندگانی نظیر حاج محمد و حاج حسین نخجوانی در قفسه‌های چوبی به‌طور جداگانه در این مخزن نگهداری می‌شوند.

- مساحت آن تقریباً ۸۰۰ -۷۰۰ متر مربع و ارتفاع آن ۳ متر است؛
- تعداد منابع این مخزن در حدود ۳۰ هزار جلد است؛
- کتاب‌های موجود در این بخش به امانت داده نمی‌شود؛
- با توجه به قدیمی بودن کتاب‌های این بخش، تهویه مناسبی وجود ندارد.

در کنار مخزن‌های سه‌گانه در طبقه دوم، راه‌پله‌هایی وجود دارد که این مخزن‌ها را به یکدیگر و به طبقه اول متصل می‌کند و برای استفاده کارکنان در نظر گرفته شده است. همچنین بخش داخلی مربوط به مخزن‌های سه‌گانه، دارای آسانسور مخصوص کارکنان و کتاب‌بر می‌باشد.

در کنار مخزن‌های سه‌گانه، راه‌پله‌هایی وجود دارد که این مخزن‌ها را به یکدیگر و به طبقه اول مرتبط می‌کند و برای استفاده کارکنان در نظر گرفته شده است. همچنین بخش داخلی مربوط به مخزن‌های سه‌گانه، دارای آسانسور مخصوص کارکنان و کتاب‌بر می‌باشد که مطابق توصیه های ایفلا می باشند.

۱۳. بخش نشریات ادواری: این بخش در طبقه همکف (زیرزمین) قرار دارد و نشریات، روزنامه و مجلاتی که در قسمت نشریات جاری از حالت روزآمدی خارج می‌شوند، به این بخش منتقل می‌شوند و پس از صحافی در قفسه‌ها قرار می‌گیرند. همچنین در این بخش بیش از هزار عنوان از نشریات ادواری از دوره قاجار تاکنون به‌صورت مجلد و با فهرست‌نویسی و داده‌پردازی رایانه‌ای نگهداری می‌شود. تاکنون بیش از ۲۰۹۰ عنوان نشریه در بیش از ۷۰ هزار مجلد آرشیو شده است.

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

- ارتفاع سقف آن ۲.۵ متر و مساحت آن در حدود ۷۰۰-۶۰۰ متر مربع می‌باشد؛
- مجلدهای روزنامه به‌ترتیب الفبایی مرتب شده و در قفسه‌های ریلی فلزی ضد حریق نگهداری می‌شوند؛
- این بخش سالن مطالعه ندارد و ارتباط با بخش نشریات جاری نیز از طریق پله‌ها صورت می‌گیرد.

این بخش از نظر تجهیزات و قابلیت استفاده و در دسترس بودن و نمایه‌سازی مجلات، مطابق استانداردهای ایفلا نمی باشد.

۱۴. بخش نسخ خطی: هزاران جلد کتاب خطی و چاپ سنگی، اسناد خطی، و کتیبه‌ها و تابلوهای بسیار نفیس خوشنویسی از هنرمندان دوره‌های صفویه و قاجاریه در این بخش نگهداری می‌شود و در اختیار پژوهشگران قرار می‌گیرد.

- مساحت این بخش در حدود ۵۰۰ متر و ارتفاع سقف ۲.۵ متر است؛
- این بخش دارای سیستم رطوبت‌سنج برای حفاظت از نسخ خطی، سیستم اتوماتیک و دستی اطفای حریق هوشمند و کف ضد حریق می‌باشد؛
- از درب گاوصندوقی برای حفاظت این منابع استفاده شده و دارای دوربین مداربسته است؛
- نسخ خطی موجود در این بخش قابل بازدید نیست و کتابخانه با تهیه و ارائه میکروفیش از این منابع آن‌ها را در اختیار درخواست‌کنندگان قرار می‌دهد؛
- برخی بخش‌های مربوط به نسخ خطی شامل آزمایشگاه مجهز به دستگاه‌های آفت‌زدا، اتاق فهرست‌نویسی، و بخش تهیه میکروفیلم و میکروفیش از آثار موجود می‌باشد.

در رهنمودهای ایفلا اشاره‌ای به نسخ خطی در کتابخانه‌های عمومی نشده است که به علت خاص بودن این کتابخانه این بخش وجود دارد.

۱۵. از دیگر بخش‌های کتابخانه که در طبقه زیرزمین واقع شدند می‌توان به بخش صحافی (در حدود ۱۰۰ متر مربع)، بایگانی مرجع، اتاق عکاس و مرکز تلفن اشاره کرد که این بخش جزو خدمات فنی کتابخانه بوده و مطابق استانداردهای ایفلا می‌باشند.

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

۱۶. سرویس‌های بهداشتی در بخش‌های مختلف کتابخانه نظیر قسمت ورودی کتابخانه (برای مراجعان)، طبقه اول (مخصوص کارکنان) و در کنار سالن‌های مطالعه واقع شده است که استاندارد ایفلا در این مورد رعایت شده است.

پرسش دوم: سهولت دسترسی به فضای داخلی کتابخانه و اطلاع از ساعات کاری آن به چه میزان است؟

همان‌طورکه در جدول ۱ نشان داده شده است، در مورد دسترسی راحت به محل کتابخانه ۹۲.۵۳ درصد مراجعان پاسخ مثبت داده‌اند. نارضایتی بیش‌تر مراجعان از محل قرارگیری درب ورودی کتابخانه می‌باشد. همچنین در مورد وجود علائم راهنمای کتابخانه در خارج از کتابخانه، ساعات کاری کتابخانه و ترکیب قرارگیری بخش‌های کتابخانه ۶۲.۱۲ درصد افراد پاسخ منفی داده و نارضایتی خود را اعلام کردند. این افراد بیان نمودند که علائم راهنما در خارج از کتابخانه وجود ندارد و یا تعداد آن‌ها کم و نامناسب است. در مورد مشخص بودن بخش‌های پرمراجعهٔ کتابخانه به‌هنگام ورود ۶۹.۶۹ درصد مراجعان پاسخ مثبت داده و رضایت خود را اعلام نمودند.

جدول ۱. دسترسی به محل و ناحیه‌های کاربردی کتابخانه

دسترسی به فضای کتابخانه	بله		خیر	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
دسترسی راحت به محل کتابخانه	۶۲	۹۲.۵۳	۵	۷.۴۶
وجود علامت‌های راهنما در خارج کتابخانه	۲۵	۳۷.۸۶	۴۱	۶۲.۱۲
مشخص بودن ناحیه‌های کاربردی در خارج کتابخانه	۴۶	۶۹.۶۹	۲۰	۳۰.۳۰
مشخص بودن علائم راهنما	۳۵	۵۲.۲۳	۳۲	۴۷.۷۶

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

پرسش سوم: میزان رضایت اعضای کتابخانه از تسهیلات موجود برای معلولین تا چه حدی است؟

همان‌گونه که در جدول ۲ مشخص گردیده است، ۸۷.۰۹ درصد مراجعان از وجود سطوح شیب‌دار و درگاه‌های مناسب برای استفاده معلولین رضایت دارند. در مورد دسترسی راحت به ناحیه عمومی کتابخانه برای معلولین ۷۱.۴۲ درصد پاسخ منفی دادند. این نارضایتی بیش‌تر از عدم وجود آسانسور در بخش‌های مختلف به‌خصوص بخش امانت می‌باشد. همچنین در مورد وجود سرویس‌های بهداشتی برای معلولین ۹۰.۵۶ درصد پاسخ منفی داده و نارضایتی خود را اعلام کردند.

جدول ۲. وجود تسهیلات برای معلولین

عنوان	بله		خیر	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
وجود سطوح شیب‌دار	۵۴	۸۷.۹۰	۸	۱۲.۹۰
دسترسی به ناحیه عمومی	۱۶	۲۸.۵۷	۴۰	۷۱.۴۲
وجود سرویس‌های بهداشتی	۵	۹.۴۳	۴۸	۹۰.۵۶

پرسش چهارم: سهولت دسترسی مراجعان به بخش‌های مختلف کتابخانه نظیر بخش مرجع، امانت و... به چه میزان است؟

با توجه به جدول ۳، میزان ۶۵.۰۷ درصد مراجعان دسترسی به فهرست عمومی کتابخانه یا فهرست رایانه‌ای را راحت اعلام کردند. با توجه به پاسخ‌های داده شده معلوم می‌شود که ۳۹.۹۲ درصد از مراجعان در دسترسی به فهرست کتابخانه دچار مشکل هستند که این امر می‌تواند ناشی از عدم آشنایی آن‌ها با نحوه استفاده از فهرست و عدم شناخت از بخش‌های مختلف کتابخانه باشد. همچنین ۷۴.۲۴ درصد افراد نیز در مورد استفاده راحت از قسمت امانت اعلام رضایت نمودند. ازسوی‌دیگر، ۶۲.۲۶ درصد مراجعان نیز بیان کردند که در ساعات شلوغ کتابخانه رسیدگی به امورشان به‌نحو مطلوبی انجام می‌پذیرد.

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

جدول ۳. بخش امانت از نظر مراجعان

عنوان	بله		خیر	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
دسترسی راحت به برگه‌دان یا فهرست	۴۱	۶۵.۰۷	۲۲	۳۹.۹۲
استفاده راحت از قسمت امانت	۴۹	۷۴.۲۴	۱۷	۲۵.۷۵
رسیدگی به امور مراجعان در ساعات شلوغ	۳۳	۶۲.۲۶	۲۰	۳۷.۷۳

براساس جدول ۴، میزان ۸۵.۹۶ درصد اعضا اعلام کردند که در بخش مرجع محلی برای استفاده از منابع مرجع وجود دارد. همچنین ۷۵.۴۷ درصد مراجعان از دسترسی راحت به بخش مرجع رضایت داشتند. با توجه به اینکه اکثر اعضا در مورد نور و دسترسی راحت به این بخش و همچنین وجود محلی مناسب برای استفاده از منابع نظر مثبت داشتند؛ اما از سروصدای موجود اعلام نارضایتی کردند. ازسوی‌دیگر، ۸۸.۶۷ درصد بیان کردند که میز مرجع در هنگام ورود قابل دسترس بوده و ۷۸.۴۳ درصد مراجعان در مورد نزدیکی میز مرجع و کتابدار بخش مرجع در مواقع ضروری اعلام رضایت نمودند.

جدول ۴. بخش مرجع از نظر مراجعان

عنوان	بله		خیر	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
دسترسی راحت به بخش مرجع	۴۰	۷۵.۴۷	۱۳	۲۴.۵۲
وجود محلی برای استفاده از منابع	۴۹	۸۵.۹۶	۱۸	۱۴.۰۳
رویکرد میز مرجع و کتابدار مرجع	۴۰	۷۸.۴۳	۱۱	۲۱.۵۶
قابل دسترس بودن میز مرجع	۴۷	۸۸.۶۷	۶	۱۱.۳۲

با توجه به جدول ۵، میزان ۶۰.۶۵ درصد مراجعان کتابخانه از تناسب تعداد پایانه‌های رایانه‌ای با نیاز کاربران اعلام نارضایتی کردند. همچنین ۷۵.۷۷ درصد آن‌ها محل استقرار این پایانه‌ها را مناسب و متناسب با نیازشان بیان نمودند. با توجه به تعداد زیاد اعضای کتابخانه و مراجعان، تعداد

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

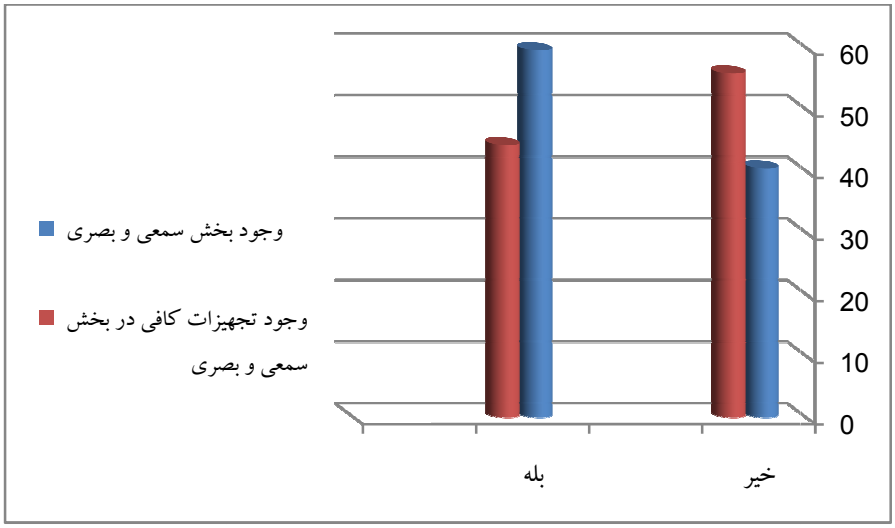
[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

پایانه‌های رایانه‌ای موجود برای جست‌وجوی منابع کافی به‌نظر نمی‌رسد؛ اما استقرار آن‌ها در کنار میز مرجع و همچنین سالن‌های مطالعه رضایت کاربران را به‌همراه داشته است.

جدول ۵. محل استقرار پایانه‌های رایانه‌ای

عنوان	بله		خیر	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
تناسب پایانه‌های رایانه‌ای با نیاز	۲۴	۳۹.۳۴	۳۷	۶۰.۶۵
تناسب محل استقرار رایانه‌ها	۴۵	۷۵.۷۷	۱۶	۲۲.۲۲

در مورد بخش سمعی و بصری، ۵۹.۵۷ درصد مراجعان اعلام کردند که این بخش در کتابخانه وجود دارد. همچنین در مورد وجود تجهیزات مورد نیاز در این بخش ۵۵.۸۱ درصد پاسخ منفی دادند. در واقع بیش از نیمی از اعضا از وجود بخش سمعی و بصری مطلع نبوده و همچنین به همین تعداد از اعضا میزان تجهیزات این بخش را کافی نمی‌دانند. (نمودار ۳)



نمودار۳. وجود بخش و تجهیزات سمعی و بصری

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

پرسش پنجم: میزان رضایت اعضا از ساختمان و تجهیزات بخش‌های مختلف کتابخانه مرکزی به چه میزان است؟

همان‌طورکه در جدول ۶ نشان داده شده است، در مورد تجهیزات بخش مرجع ۸۲.۶ درصد مراجعه‌کنندگان به این بخش از وجود نور کافی در آن اعلام رضایت کردند. به‌علاوه در مورد وجود روشنایی کافی برای ردیف‌های پایینی بخش مرجع ۷۰.۴۵ درصد مراجعان پاسخ مثبت دادند. در مورد وجود تجهیزات کافی و مورد نیاز برای جست‌وجوی منابع ۸۹.۸۳ درصد پاسخ مثبت داده و اعلام رضایت کردند. با توجه به جدول شماره ۷ در مورد ایمنی این بخش در مقابل سروصدا، ۵۰ درصد مراجعان آن را درحد متوسط و ۳۸.۸۸ درصد آن را زیاد می‌دانند.

جدول ۶. نور و تجهیزات کافی در بخش مرجع از نظر مراجعان

عنوان	بله		خیر	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
وجود نور کافی در بخش مرجع	۳۸	۸۲.۶۰	۸	۱۷.۳۹
وجود روشنایی کافی در ردیف‌های پایینی	۳۱	۷۰.۴۵	۱۳	۲۹.۵۴
وجود تجهیزات کافی مورد نیاز در بخش مرجع	۵۴	۸۹.۸۳	۹	۱۰.۱۶

جدول ۷. ایمنی بخش مرجع از سروصدا از نظر مراجعان

عنوان	بسیار زیاد		زیاد		متوسط		کم		بسیار کم	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
ایمنی بخش مرجع از سروصدا	۳	۵.۵۵	۲۱	۳۸.۸۸	۲۷	۵۰	۰	۰	۳	۵.۵۵

در مورد کنترل رطوبت و مناسب بودن هوای قسمت‌های مختلف کتابخانه با توجه به تغییر فصول ۴۷.۴۵ درصد اعضا کنترل را در حد متوسط و ۴۴.۰۵ درصد آن را در حد زیاد و بسیار زیاد می‌دانند. همچنین مراجعان مشکل سیستم تهویه را صدای زیاد آن ذکر نمودند. در واقع مراجعان رضایت نسبی از دما و رطوبت قسمت‌های مختلف کتابخانه دارند. (جدول ۸)

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

جدول۸. رضایت از رطوبت در بخش‌های مختلف کتابخانه از نظر مراجعان

رطوبت بخش‌های مختلف کتابخانه	بسیار زیاد		زیاد		متوسط		کم		بسیار کم	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	در صد	تعداد	درصد
	۶	۱۰.۱۶	۲۰	۳۳.۸۹	۲۸	۴۷.۴۵	۴	۶.۷۷	۱	۱.۶۹

همچنین براساس جدول ۹، از لحاظ نور و روشنایی ۶۰.۶۵ درصد استفاده‌کنندگان در مورد روشنایی کافی در تمام بخش‌ها اعلام رضایت کرده و پاسخ مثبت دادند. ازاین‌میان ۷۳.۱۳ درصد آن‌ها نیز روشنایی سالن مطالعه و ۶۰.۹۳ درصد روشنایی سرویس‌های بهداشتی را در حد قابل قبول دانسته و رضایت نسبی خود را بیان کردند. با توجه به این‌که اکثر بخش‌های کتابخانه دارای لامپ‌های فلورسنت و پنجره‌هایی روبه‌فضای باز هستند؛ لذا بیش از نیمی از مراجعان از روشنایی قسمت‌های مختلف رضایت دارند.

جدول ۹. نور و روشنایی بخش‌ها از نظر مراجعان

عنوان	بله		خیر	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
روشنایی کافی در تمام بخش‌ها	۳۷	۶۰.۶۵	۲۴	۳۹.۳۴
وجود نور کافی در سالن مطالعه	۴۹	۷۳.۱۳	۱۸	۲۶.۸۶
روشنایی سرویس‌های بهداشتی	۳۹	۶۰.۹۳	۲۵	۳۹.۰۶

مطابق جدول ۱۰ در مورد تسهیلات بهداشتی؛ علی‌رغم این‌که ۶۲.۲۹ درصد پاسخگویان تسهیلات بهداشتی موجود را ناکافی دانسته؛ اما ۶۳.۴۹ درصد آن‌ها از سهولت دسترسی به سرویس‌های بهداشتی اعلام رضایت نمودند. همچنین ۹۰.۵۶ درصد اعضا از عدم وجود سرویس‌های بهداشتی مخصوص معلولین اعلام نارضایتی کردند.

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

جدول ۱۰. تسهیلات بهداشتی از نظر مراجعان

عنوان	بله		خیر	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
وجود تسهیلات کافی بهداشتی	۲۳	۳۷.۷۰	۳۸	۶۲.۲۹
دسترسی راحت به سرویس‌های بهداشتی	۴۰	۶۳.۴۹	۲۳	۳۶.۵۰
وجود سرویس‌های بهداشتی برای معلولین	۵	۱۹.۴۳	۴۸	۹۰.۵۶

مقایسه وضعیت کتابخانه مرکزی تبریز با استانداردهای ایفلا

۱. آسانسور برای استفاده مراجعان وجود ندارد (با توجه به بند ۵۳ رهنمودهای ایفلا، در زمینه ارائه امکانات به معلولین)؛
۲. امکانات رزرو جهت امانت کتاب وجود ندارد؛
۳. بالابر کتاب غیرفعال است؛
۴. میز امانت در طبقه دوم کتابخانه قرار دارد و دسترسی به آن مناسب نمی‌باشد (با توجه به استانداردهای کتابخانه‌های عمومی، غالباً بخش امانت باید در طبقه همکف واقع شود)؛
۵. نرم‌افزار جست‌وجو در این کتابخانه دارای اشکال است (عدم نمایش منابع موجود)؛
۶. ظرفیت سالن‌های مطالعه کافی نیست (رهنمود ایفلا مبنی بر ۲.۵ متر مربع به ازای هر ۱۰۰۰ نفر)؛
۷. در مورد روزهای تعطیل و ساعات کار کتابخانه اطلاع‌رسانی مناسب صورت نمی‌گیرد؛
۸. تعداد رایانه موجود در کتابخانه متناسب با نیاز کاربران نیست؛
۹. طبق استاندارد کتابخانه‌ها، نور مناسب روی سطح میزهای مطالعه باید ۵۰۰ لوکس باشد، درحالی‌که در این قسمت‌ها نور کافی و متناسب با این استاندارد وجود ندارد؛
۱۰. سیستم تهویه مطابق با استانداردهای کتابخانه‌ها ساخته شده است، اما صدای زیاد سیستم تهویه موجب نارضایتی مراجعان می‌گردد؛
۱۱. سیستم سرویس‌دهی به کودکان وجود ندارد (بند ۴۹-۵۲ رهنمودهای ایفلا)؛

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

۱۲. با توجه به رهنمودهای ایفلا برای کتابخانه‌های عمومی، وجود بخش مرجع و کتب مرجع متناسب با نیاز کودکان ضروری است. به‌نظر می‌رسد که کتابخانه از مجموعه‌ای برای کودکان و ارائه خدمات به آن‌ها محروم است. این امر، کودکان معلول را نیز شامل می‌شود و به‌این‌ترتیب، آن‌ها نیز از این بخش محروم هستند؛

در توضیح بند ۱۱و ۱۲ باید خاطر نشان کرد که با توجه به سیاست کلی کتابخانه در پذیرش و ارائه خدمات به دانشجویان و فارغ التحصیلان دانشگاه، عدم وجود بخشی برای کودکان قابل توجیه می‌باشد؛ اما با توجه به ماهیت کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات به عموم مردم و نیز قرار گرفتن کتابخانه در مرکز شهر، وجود چنین بخش‌هایی در کتابخانه ضروری خواهد بود.

۱۳. طبق رهنمودهای ایفلا، تعداد کارمندان متخصص کتابخانه طبق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$\text{تعداد کارمندان متخصص} = \frac{\text{۴۰} \times \text{تعداد کل کارمندان کتابخانه}}{\text{۱۰۰}}$$

کل کارمندان کتابخانه مرکزی تبریز ۵۵ نفر هستند که از این تعداد ۳۷ نفر آن‌ها دارای تحصیلات کتابداری در مقاطع مختلف هستند. با توجه به فرمول بالا، تعداد کارمندان متخصص کتابخانه باید ۲۲ نفر باشد که در این‌جا، تعداد آن‌ها با این رهنمود تناسب دارد و حتی بیش از تعداد پیشنهادی ایفلا است؛

۱۴. رطوبت همه بخش‌ها توسط رطوبت‌سنج مرکزی کنترل می‌شود. براساس استانداردها، رطوبت هوای مخازن باید بین ۴۵ تا ۵۵ درصد باشد که در این کتابخانه، چنین شرایطی لحاظ شده است؛

۱۵. مطابق با استاندارد کتابخانه‌های عمومی وجود سقف‌های دوجداره و دیوارهای آکوستیک و کف سرامیک از ورود سروصدا جلوگیری می‌کند که این امر در کتابخانه مرکزی تبریز رعایت شده است.

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

نتیجه‌گیری

وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مرکزی تبریز تا حد زیادی با استانداردهای ایفلا در مورد کتابخانه‌های عمومی مطابقت دارد. قرارگرفتن در مرکز شهر، وجود سقف‌های دوجداره، ارتفاع مناسب سقف‌ها، وجود کف‌پوش‌های سرامیکی، رطوبت مناسب بخش‌ها و کنترل آن با دستگاه رطوبت‌سنج مرکزی، نور و دمای نسبتاً مناسب، فضای کافی و مناسب تخصیص داده شده به بخش‌ها (بجز سالن‌های مطالعه)، زیبایی و جذابیت کتابخانه و همچنین منابع مناسب موجود از ویژگی‌های مثبت کتابخانه مرکزی تبریز به شمار می‌آید.

عدم دست‌یابی آسان به بخش‌ها به ویژه بخش امانت، از اشکالات موجود در کتابخانه است که به‌علت نبود آسانسور برای مراجعان، این مسأله بیش‌تر مشهود است. اشکالات موجود در نرم‌افزار کتابخانه برای دستیابی به منابع را نیز می‌توان به‌عنوان مشکلی نام برد که با عدم نمایش منابع موجود در هنگام جست‌وجو و عدم امکان رزرو منابع موجبات نارضایتی مراجعین را فراهم می‌آورد. همچنین ظرفیت کم سالن‌های مطالعه و سروصدای سیستم‌های تهویه از دیگر موارد نارضایتی مراجعان است.

مراجعه‌کنندگان به کتابخانه در مورد وجود علائم راهنما در خارج از کتابخانه، مشخص بودن این علائم و همچنین ناحیه‌های کاربردی کتابخانه رضایت نسبی دارند. به‌نظر می‌رسد با افزایش این علائم راهنما و وضوح در توضیحات آن‌ها موجبات رضایت بیش‌تری فراهم شود. برای گروه‌های خاص نظیر نابینایان و معلولین، امکانات لازم تا حدودی مهیا شده است. این امکانات بیش‌تر در حوزه نابینایان است که شامل بخشی ویژه آنان به همراه فعالیت‌های جنبی می‌باشد. عدم وجود آسانسور و سرویس‌های بهداشتی معلولین، نارضایتی بیش از ۸۰ درصد این‌گونه مراجعان را موجب شده است.

بیش از ۶۰ درصد مراجعه‌کنندگان، از بخش امانت و رسیدگی به امور افراد رضایت داشته‌اند. نیمی از مراجعان از وجود بخش سمعی و بصری در این کتابخانه بی‌اطلاع بودند که نشانگر اطلاع‌رسانی ضعیف در این مورد می‌باشد. آن دسته از مراجعانی که از این بخش استفاده کردند، از خدمات و تجهیزات آن رضایت نسبی داشتند. بخش مرجع کتابخانه از بخش‌هایی است که بیش از ۸۰ درصد مراجعان رضایت خود را از آن اعلام نمودند. استقرار این بخش در

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

محل مناسب و دسترسی آسان به آن، وجود مکانی برای مطالعه در این بخش، نور و تجهیزات کافی و نزدیکی میز مرجع از نکات مثبتی است که موجب رضایت مراجعین شده است. سروصدای سیستم تهویه و شنیده شدن صداهای محیط بیرون از مشکلات اعلام شده در بخش مرجع است.

بیش از ۶۰ درصد از مراجعان تعداد رایانه‌ها را با نیاز کاربران متناسب نمی‌دانند؛ اما محل قرار گرفتن این رایانه‌ها در نزدیکی میز امانت و سالن‌های مطالعه به‌عنوان نکته مثبت ذکر شده است. در مورد سرویس‌های بهداشتی مخصوص مراجعان، ۶۲.۲۹ درصد از آنان این تسهیلات را کافی ندانسته؛ اما ۶۳.۴۹ درصد از آنان محل قرارگیری آن‌ها را مناسب می‌دانند. به‌علت لامپ‌های فلورسنت، سقف‌های بلند و پنجره‌های روبه‌محوطه بیش از ۶۰ درصد مراجعان رضایت خود را از روشنایی بخش‌ها، سالن مطالعه و سرویس‌های بهداشتی اعلام کرده‌اند.

پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهای زیر برای بهبود خدمات کتابخانه مرکزی تبریز ارائه می‌شود:

۱. تفکیک درب‌های ورودی و خروجی کارمندان و مراجعه‌کنندگان؛
۲. ایجاد آسانسور برای معلولین و مراجعان؛
۳. تعویض یا تعمیر سیستم تهویه موجود برای از بین بردن صداهای اضافی این سیستم؛
۴. انتقال میز امانت به سرسرا و مقابل درب ورودی؛
۵. ایجاد مکانی برای استراحت و تمرکز بیش‌تر مراجعان؛
۶. ایجاد بخش کودکان (بخش منابع، بخش مرجع، امانت و غیره)؛
۷. افزایش تعداد رایانه‌ها؛
۸. افزایش گنجایش سالن‌های مطالعه؛
۹. قرار دادن چراغ‌های مطالعه با قابلیت تغییر میزان نور بر روی میزهای مطالعه؛
۱۰. در نظر گرفتن میز و صندلی‌های کوتاه برای راحتی مراجعه‌کنندگان در بخش نشریات جاری؛

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

۱۱. ایجاد سرویس‌های بهداشتی برای معلولین؛

۱۲. نصب تابلوهای اعلانات با چراغ‌های قابل رویت برای اطلاع از بخش‌های مختلف و ساعات کار کتابخانه در تمام ساعات شبانه‌روز.

منابع

استانداردهای کتابخانه‌های عمومی. بازیابی ۳۱ فروردین ۱۳۸۹ از:
http://www.ibna.ir/vdcev78w.jh8poi9bbj.html

افروزی نیا، عبدالجلیل (۱۳۷۱). *بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران.

بنی اقبال، ناهید (۱۳۷۷). *بررسی وضعیت موجود کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه تهران و ارائه طرح پیشنهادی ایجاد شبکه اطلاعاتی میان این کتابخانه‌ها*. پایان‌نامه دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران.

بهفروزی، مینو (۱۳۷۰). *بررسی وضع موجود کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به وزارت ارشاد و فرهنگ اسلامی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.

پرتو، بابک (۱۳۸۶). *ساختمان و تجهیزات کتابخانه*. تهران: چاپار.

تعاونی، شیرین (۱۳۵۴). *استانداردهای ایفلا برای کتابخانه‌های عمومی*. تهران: انتشارات مرکز خدمات کتابداری.

حکیمی، رضا (۱۳۷۸). *مقایسه وضعیت موجود کتابخانه‌های دانشگاه زاهدان با استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.

سایبانی، عباس (۱۳۷۶). *بررسی امکانات و تجهیزات کتابخانه‌های شهر بندرعباس*. بندرعباس: اداره امور معاونت کتابخانه‌های وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.

عازم، پرویز (۱۳۷۶). *ساختمان و تجهیزات کتابخانه*. تهران: دبیرخانه هیات امنای کتابخانه‌های عمومی کشور.

فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۶۸). *رهنمودهایی برای کتابخانه‌های عمومی: تهیه شده برای بخش کتابخانه‌های عمومی ایفلا [اتحادیه بین المللی انجمن‌های کتابداری]*. مشهد: آستان قدس رضوی، معاونت فرهنگی.

نشاط، نرگس (۱۳۸۱). استاندارد و استانداردسازی در کتابداری و اطلاع‌رسانی. چاپ شده در دایرةالمعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]

Reference

De- Steuben, Marcia (1981). The physically handicapped and the public library. *Current Studies in Librarianship*. 5 (1), 15-20. Retrieved September, 23, 2010, from: http://www.tcl-as.ir/default.aspx?PageID=0

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

حیدر تأمینی، میترا؛ علی‌پور حافظی، حامد و عبداللهی، زهرا (۱۳۹۰). وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مرکزی تبریز در مقایسه با استانداردهای کتابخانه‌های عمومی و بررسی میزان رضایت مراجعان از فضای کتابخانه. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۷ (۳)، ۵۱۷- ۵۴۴.

[Downloaded from publij.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1390.17.3.7.7]