

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

میترا حیدر تامینی

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

حامد علی‌پور حافظی (نویسنده مسئول)

دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان
H_alipour2956@yahoo.com

زهراء 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 بروزی و ضعیت 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 مراجعه کنندگانی است که به صورت 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 مراجعه کنندگان دسترسی راحت به محل کتابخانه داشته و ۶۹.۶۹ درصد آن‌ها معتقدند بخش‌های پر مراجعه به هنگام ورود مشخص است. ۸۷.۹ درصد مراجعت نیز اعتقاد دارند که سطوح شب‌دار برای استفاده معمولین به شکل مناسب تعییه شده است. ۶۸.۵۷ درصد مراجعت 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 استفاده کنندگان روشنایی بخش‌ها و ۸۱ درصد رطوبت قسمت‌های مختلف کتابخانه را مناسب می‌دانند. با این وجود ۶۲.۲۹ درصد مراجعه کنندگان تسهیلات بهداشتی کتابخانه را ناکافی اعلام کرده‌اند. به طور 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.

مقدمه

فلسفه وجودی کتابخانه‌های عمومی ارائه خدمات برای همه افراد یک جامعه است؛ ارائه خدماتی که زمینه‌های فرهنگی، آموزشی، علمی، تاریخی و سرگرمی را شامل می‌شود. این رسالت با دسترس پذیر ساختن دانش برای همه گروه‌های جامعه به کمک برنامه‌ها، امکانات و نیروی انسانی کارآمد میسر می‌شود. امکانات و تجهیزات کتابخانه‌های عمومی، آن‌ها را به مرکز 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 مرکز 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 بر عهده 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 به وجود 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 و جود ساختمانی است که در وله اول از نظر حرفة‌ای 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. همان‌طور که 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 مراجعه کنندگان در آینده حتمی به نظر 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.

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 پایه گذاری شد. این کتابخانه به دلیل داشتن منابع غنی خطی و کتاب‌های نفیس مورد توجه و استفاده محققان، نویسنده‌گان و اندیشمندان داخلی و خارجی بوده است؛ به طوری که اداره فعالیت‌های یونسکو در سال ۱۳۴۴ ه.ش. کتابخانه ملی تبریز را به عنوان 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 زیرینا 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 به عنوان 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 به کار 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؛

۳. بررسی میزان رعایت استانداردهای کتابخانه‌های عمومی ایفلا توسط کتابخانه مرکزی تبریز؛

۴. بررسی میزان رضایت مراجعه کنندگان 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 بهسازی در نحوه و میزان ارائه خدمات با کیفیت به مراجعه کنندگان دارد. امروزه پیشرفت‌های فناورانه 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 مراجعه کنندگان به کتابخانه بسیار مهم است. برین اساس طرح و نقشه کتابخانه باید تأمین کننده نیاز مراجعه کنندگان در زمان حال و آینده بوده و همگام با تغییرات فناورانه باشد و نیازهای آتی آن‌ها در نظر گرفته شود.

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

● 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 مراجعه کنندگان و خوانندگان؛

● افزایش میزان راحتی و دسترس پذیری مواد؛

● صرفه‌جویی در مصرف هزینه‌های اضافی؛

● برطرف کردن معایب و مشکلات و بر جسته کردن نقاط قوت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مرکزی تبریز؛

● شناسایی نیازهای مراجعه کنندگان به کتابخانه؛

● بالابردن بازده و کارآبی بخش‌های مختلف کتابخانه.

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 به صورت پیمایشی - توصیفی انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش حاضر با توجه به اهداف آن به دو دسته تقسیم می‌شود که شامل کتابخانه مرکزی به عنوان بزرگ‌ترین کتابخانه عمومی شهر تبریز و همچنین مراجعه کنندگان کتابخانه جهت سنجش میزان رضایت آن‌ها می‌باشد. برای دستیابی به اهداف پژوهش از دو نوع ابزار یعنی سیاهه وارسی^۱ - برای ارزیابی ساختمان و تجهیزات کتابخانه - که براساس استانداردهای ایفلا طراحی شده بود و همچنین پرسشنامه - برای سنجش رضایت مراجعان - استفاده گردید. گردآوری داده‌ها در مورد ساختمان و تجهیزات کتابخانه، از طریق مشاهده مستقیم و مصاحبه با مسئولان کتابخانه صورت گرفت. همچنین تعداد جامعه آماری پژوهش در مورد مراجعه کنندگان شامل ۷۵ نفر بود که پرسشنامه پژوهش به طور تصادفی در بین مراجعه کنندگان پخش شد که از این تعداد ۶۷ پرسشنامه تکمیل و بازگردانده شد. برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها نیز از نرم‌افزار اکسل^۲ ۲۰۰۳ برای تهیه نمودارها و جداول و نیز از آمار توصیفی استفاده شده است.

1. Check list

2. Excel

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 فضاء، تجهیزات، نیروی انسانی متخصص، ساعت‌کار، 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.

بنی‌اقبال (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 این که با مسئله کمبود فضا روبه‌رو هستند، هیچ برنامه‌ای ندارند. انتقال ساختمان کتابخانه از زیرزمین به طبقات بالاتر برای ایمن‌سازی کتابخانه‌ها از نظر رطوبت و در موقع ترکیدگی لوله‌ها برای حفاظت از آب الزامی است. همچنین وی در می‌یابد که ایجاد نظام‌های اطفای حریق، کنترل، گرمایش، 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

تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی

وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مركزی تبریز در مقایسه با ...

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

دی استوین ۱ (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 ساختمان‌های 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 گسترش پذیر باشند؛
- ساختمان باید برای کاربران احتمالی گیرا و جذاب باشد؛
- کتابخانه‌های عمومی علاوه بر دارا بودن منابع عمومی دارای بخش‌های موضوعی نظری بخش تاریخ محلی و... باشند؛
- کتابخانه‌های عمومی باید به گروههای خاص مانند کودکان، ناینایان، 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 نظری 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؛
- فضاهای و مکان‌ها در ساختمان تا حد امکان تغییرپذیر باشند.

1. De - Steuben

• محل قرارگیری بخش‌ها:

- درب‌های ورودی بهتر است دو لنگه بوده و به صورت 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 سرسرای واقع شده باشد.
- تعداد کارمندان تخصصی می‌بایست ۳۳ درصد کل کارمندان باشد.
- فضای کارمندان شامل سرسرای، پلکان، سرویس بهداشتی، رختکن در راهروهای خارج از فضای اصلی کتابخانه باشد.
- کتابخانه می‌بایست 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. حداقل 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؛

- تهويه: تهويه 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

پرسشن 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 سروصدانیز مصون است که مطابق با استاندارد ایفلا می‌باشد.
- طبق استاندارد، کلیه بخش‌های کتابخانه از سیستم تهویه مرکزی و کنترل رطوبت برخوردار است.
- همچنین با رعایت استاندارد مربوط به ساخت 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 کف پوش کتابخانه سرامیک سبز و لامپ‌ها همگی از نوع فلورسنت روکش‌دار است.

- قفسه‌های فلزی و چوبی در تمام بخش‌ها استفاده شده است؛ به جز در قسمت نسخ خطی و کمیاب و مرجع که قفسه‌های عایق و درب‌های گاوه 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 به صورت 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 می‌رسد استاندارد رعایت نشده و بهتر است درب‌های ورودی و خروجی تفکیک شوند ولی از بابت خود کار باز و بسته شدن درب‌ها، مطابق با استاندارد می‌باشد.
- 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 می‌باشد. همچنین در مورد تعداد کل کارمندان نیز رهنمودهای ایفلا تعداد کارمندان موردنیاز در هر کتابخانه را تحت تاثیر عواملی مانند: تعداد ساختمان‌های کتابخانه، اندازه و طرح آن‌ها، تعداد بخش‌ها در داخل هر ساختمان، سطح استفاده، خدمات فراهم شده 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 ترئیتاتی نظیر تندیس بانیان

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 شیب دار برای معلولین و کمدهایی برای استفاده مراجعان در این سرسرابه‌چشم می‌خورد. بنابراین استانداردهای کتابخانه‌های عمومی در این مورد رعایت شده است.

- فضاهای 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، به صورت قفسه باز و در قفسه‌های چوبی با درب شیشه‌ای قرار دارند. همچنین منابعی نظیر جزوای و پایان‌نامه‌ها در این بخش نگهداری می‌شوند.

• میز و صندلی مراجعان به صورت تک‌نفره و از جنس ام دی اف^۱ است؛

• ارتفاع سقف ۴ متر و مساحت این بخش حدود ۴۵۰ متر مربع می‌باشد.

از آنجایی که براساس استانداردها، درب ورودی این بخش باید به ورودی اصلی نزدیک باشد و یا در قسمت سرسرای قرار گرفته است؛ همچنین از نظر نور و حرارت و ارتفاع سقف و جنس میز و صندلی‌های مورد استفاده 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 اسلالید، ۱۹۷ میکروفیش و ۸۳ ویدئو فیلم می‌باشد. همچنین تجهیزات لازم برای استفاده از این منابع، نظیر دستگاه ضبط صوت، دستگاه میکروفیش خوان و ... موجود می‌باشد. مواد و منابع رده‌بندی شده و در قفسه‌های فلزی با درب شیشه‌ای به صورت قفسه بسته نگهداری می‌شوند. وجود پایانه‌های رایانه، برنامه نامتن و اتصال به شبکه اینترنت این بخش را در زمرة قسمت‌های پر استفاده کتابخانه مرکزی قرار داده است.

1. MDF

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

در رهنمودهای ایفلا اشاره شده است که کتابخانه می‌بایست دارای رسانه‌های چندگانه باشد و نیز محلی برای استفاده از این رسانه‌ها به طور 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. از آن جایی که افراد براساس قوانین خاص مربوط به پذیرش عضو پژوهشگر می‌توانند در این بخش عضو شوند، لذا تعداد استفاده کنندگان 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 به شمار 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 روشندهای: 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 مجهر به نرم‌افزار ویژه نایینایان و با کمک دستگاه‌های پخش برای نوارهای گویا قابل استفاده است. به علاوه، در این بخش منابع به وسیله دستگاه برجسته‌نگار توسط کتابدار نایینای

تحقیقات اطلاع رسانی و
کتابخانه های عمومی
وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مرکزی تبریز در مقایسه با ...

بخش و با همکاری افراد داوطلب به خط بریل تولید می شود. چاپگرهای ویژه نایینایان نیز در این بخش موجود است.

- بخش روشندهای مساحتی حدود ۴۵۰ متر مربع و ارتفاع ۴ متر را دارا می باشد. 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) می باشد و وضعیت مناسبی دارد.

۶. تالار همایش های 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 همایش های علمی و کارگاه های آموزشی است. این تالار مجهر به سیستم های پیشرفته صوتی و تصویری و اتاق کنترل می باشد.

این بخش محل فعالیت های جنبی کتابخانه است و از نظر میزان فضا و امکانات موجود در وضعیت مناسبی به سر می برد و قابلیت برگزاری همایش ها ، کنفرانس ها ، نمایشگاه ها و فعالیت های جنبی دیگر را دارد و از نظر محل قرار گیری 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 به وسیله راه پله به بخش نشریات گذشته نگر در زیرزمین متصل می گردد.

- مساحت این بخش ۳۵۰ متر مربع و ارتفاع آن ۴ متر می باشد. از نظر محل قرار گیری 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 تازه های نشر کتاب کشور که به کتابخانه ارسال می شود، به طور موقت در این بخش در معرض دید مراجعان قرار می گیرد. پس از انجام کارهای آمده سازی، این کتاب ها به بخش های مربوطه ارسال می گردند. این

بخش دارای مساحتی حدود ۱۰۰ متر مربع است که با پارسیشن‌های شیشه‌ای و چوبی، به صورت قفسه‌های نمایش کتاب، از سرسرای کتابخانه متمایز شده است. قرارگرفتن این بخش در موقعیتی شلوغ و پرسروصد 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 نیم متر از یکدیگر است؛
- ارتفاع آن کمتر از ۳ متر مربع است که تا حدودی کم به نظر می‌رسد. البته این ارتفاع کم به علت دوجداره بودن سقف است؛
- برای تأمین روشنایی مناسب محیط، به علت تعداد نامناسب لامپ‌ها، پنجره‌ها باز می‌گردد که باعث قرارگرفتن گردوخاک بر روی کتاب‌ها می‌شود. از نظر محل قرارگیری 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 به نظر نمی‌رسد. زیرا گنجایش هر یک از این سالن‌ها در حدود ۲۵۰ نفر است، در حالی که این کتابخانه ۸۰۰۰ عضو دارد؛
- با وجود بلندی سقف این ناحیه که در حدود ۴/۵ متر مربع است و قرارگرفتن لامپ‌های فلورست 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 مراجعة کنندگان نمی‌باشد.

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

- مساحت آن حدود ۷۰۰-۸۰۰ 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 ۷۰۰-۸۰۰ 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 توصیه‌های ایفلا می‌باشدند.

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 به صورت مجلد و با فهرست‌نویسی و داده‌پردازی رایانه‌ای نگهداری می‌شود. تاکنون بیش از ۲۰۹۰ عنوان نشریه در بیش از ۷۰ هزار مجلد آرشیو شده است.

- ارتفاع سقف آن ۲.۵ متر و مساحت آن در حدود ۶۰۰-۷۰۰ متر مربع می‌باشد؛
- مجلدهای روزنامه به ترتیب 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 نمی‌باشد.

۱۴. بخش نسخ خطی: هزاران جلد کتاب خطی و چاپ سنگی، استناد 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 درخواست کنندگان 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 شدنده 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 می‌باشد.

تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی

وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مركزی تبریز در مقایسه با ...

۱۶. سرویس های بهداشتی در بخش های مختلف کتابخانه نظیر قسمت ورودی کتابخانه (برای مراجعان)، طبقه اول (مخصوص کارکنان) و در کنار سالن های 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؟

همان طور که در جدول ۱ نشان داده شده است، در مورد دسترسی راحت به محل کتابخانه ۹۲.۵۳ درصد مراجعان پاسخ مثبت داده اند. نارضایتی بیشتر مراجعان از محل قرارگیری درب ورودی کتابخانه می باشد. همچنین در مورد وجود علائم راهنمای کتابخانه در خارج از کتابخانه، ساعات کاری کتابخانه و ترکیب قرارگیری بخش های کتابخانه ۶۲.۱۲ درصد افراد پاسخ منفی داده و نارضایتی خود را اعلام کردند. این افراد ییان نمودند که علائم راهنمای خارج از کتابخانه وجود ندارد و یا تعداد آنها کم و نامناسب است. در مورد مشخص بودن بخش های پر مراجعه کتابخانه به هنگام ورود ۶۹.۶۹ درصد مراجعان پاسخ مثبت داده و رضایت خود را اعلام نمودند.

جدول ۱. دسترسی به محل و ناحیه های کاربردی کتابخانه

خیر		بله		دسترسی به فضای کتابخانه
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۷۴.۶	۵	۹۲.۵۳	۶۲	دسترسی راحت به محل کتابخانه
۶۲.۱۲	۴۱	۳۷.۸۶	۲۵	وجود علامت های راهنمای در خارج کتابخانه
۳۰.۳۰	۲۰	۶۹.۶۹	۴۶	مشخص بودن ناحیه های کاربردی در خارج کتابخانه
۴۷.۷۶	۳۲	۵۲.۲۳	۳۵	مشخص بودن علائم راهنمای

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 به خصوص 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

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

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. ازسوی دیگر، ۶۲.۲۶ درصد مراجعان نیز بیان کردند که در ساعات شلوغ کتابخانه رسیدگی به امورشان به نحو مطلوبی انجام می‌پذیرد.

تحقیقات اطلاع رسانی و
کتابخانه های عمومی
 وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مرکزی تبریز در مقایسه با ...

جدول ۳. بخش امانت از نظر مراجعان

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

براساس جدول ۴، میزان ۸۵.۹۶ درصد اعضاء 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 اعضاء 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. از سوی دیگر، 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 موقع ضروری اعلام رضایت نمودند.

جدول ۴. بخش مرجع از نظر مراجعان

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

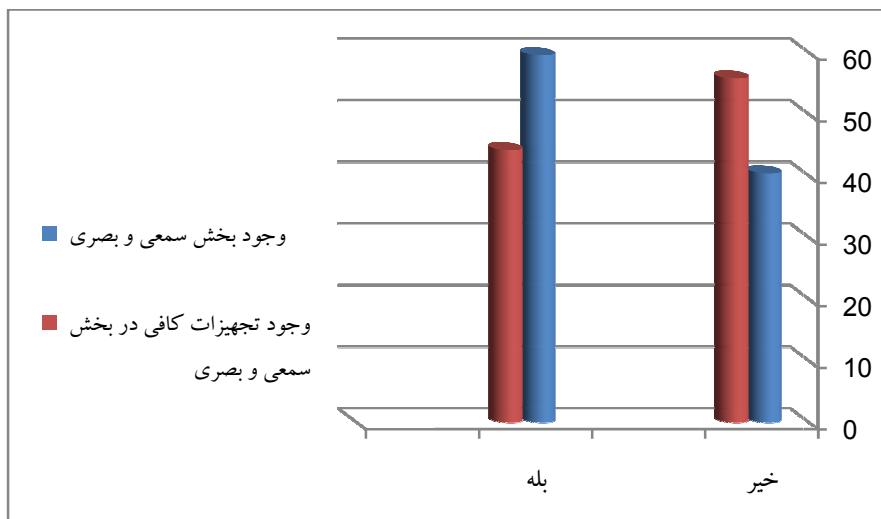
با توجه به جدول ۵، میزان ۶۰.۶۵ درصد مراجعان کتابخانه از تناسب تعداد پایانه های رایانه ای با نیاز کاربران اعلام نارضایتی کردند. همچنین ۷۵.۷۷ درصد آن ها محل استقرار این پایانه ها را مناسب و متناسب با نیازشان بیان نمودند. با توجه به تعداد زیاد اعضای کتابخانه و مراجuhan، تعداد

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

جدول ۵. محل استقرار پایانه‌های رایانه‌ای

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

در مورد بخش سمعی و بصری، ۵۹.۵۷ درصد مراجuhan 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 اعضاء از وجود بخش سمعی و بصری مطلع نبوده و همچنین به همین تعداد از اعضاء میزان تجهیزات این بخش را کافی نمی‌دانند. (نمودار ۳)



نمودار ۳. وجود بخش و تجهیزات سمعی و بصری

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

همان‌طور که 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. به علاوه 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 اینمی این بخش در مقابل سروصدا، ۵۰ درصد مراجعان آن را در حد متوسط و ۳۸.۸۸ درصد آن را زیاد می‌دانند.

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

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

جدول ۷. اینمی بخش مرجع از سروصدا از نظر مراجعان

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

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)

جدول ۸. رضایت از رطوبت در بخش‌های مختلف کتابخانه از نظر مراجعان

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

همچنین براساس جدول ۹، از لحاظ نور و روشنایی ۶۰.۶۵ درصد استفاده کنندگان در مورد روشنایی کافی در تمام بخش‌ها اعلام رضایت کرده و پاسخ مثبت دادند. از این میان 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 این که اکثر بخش‌های کتابخانه دارای لامپ‌های فلورسنت و پنجره‌هایی رویه‌فضای باز هستند؛ لذا بیش از نیمی از مراجعان از روشنایی قسمت‌های مختلف رضایت دارند.

جدول ۹. نور و روشنایی بخش‌ها از نظر مراجعان

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

مطابق جدول ۱۰ در مورد تسهیلات بهداشتی؛ علی‌رغم این که 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 معلومین اعلام نارضایتی کردند.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و
کتابخانه‌های مرکزی
وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مرکزی تبریز در مقایسه با ...

جدول ۱۰. تسهیلات بهداشتی از نظر مراجعان

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

مقایسه وضعیت کتابخانه مرکزی تبریز با استانداردهای ایفلا

- آسانسور برای استفاده مراجعان وجود ندارد (با توجه به بند ۵۳ رهنمودهای ایفلا، در زمینه ارائه امکانات به معلولین)؛
- امکانات رزرو جهت امانت کتاب وجود ندارد؛
- بالابر کتاب غیرفعال است؛
- 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)؛
- نرم افزار جست‌جو در این کتابخانه دارای اشکال است (عدم نمایش منابع موجود)؛
- ظرفیت سالن‌های مطالعه کافی نیست (رهنمود ایفلا مبنی بر ۲.۵ متر مربع به ازای هر ۱۰۰۰ نفر)؛
- در مورد روزهای تعطیل و ساعات کار کتابخانه اطلاع‌رسانی مناسب صورت نمی‌گیرد؛
- تعداد رایانه موجود در کتابخانه متناسب با نیاز کاربران نیست؛
- طبق استاندارد کتابخانه‌ها، نور مناسب روی سطح میزهای مطالعه باید ۵۰۰ لوکس باشد، در حالی که در این قسمت‌ها نور کافی و متناسب با این استاندارد وجود ندارد؛
- سیستم تهويه مطابق با استانداردهای کتابخانه‌ها ساخته شده است، اما صدای زیاد سیستم تهويه موجب نارضایتی مراجعان می‌گردد؛
- سیستم سرویس‌دهی به کودکان وجود ندارد (بند ۴۹-۵۲ رهنمودهای ایفلا)؛

۱۲. با توجه به رهنمودهای ایفلا برای کتابخانه‌های عمومی، وجود بخش مرجع و کتب مرجع مناسب با نیاز کودکان ضروری است. به نظر می‌رسد که کتابخانه از مجموعه‌ای برای کودکان و ارائه خدمات به آن‌ها محروم است. این امر، کودکان معلول را نیز شامل می‌شود و به‌این ترتیب، آن‌ها نیز از این بخش محروم هستند؛ در توضیح بند ۱۱ و ۱۲ باید خاطر نشان کرد که با توجه به سیاست کلی کتابخانه در پذیرش و ارائه خدمات به دانشجویان و فارغ‌التحصیلان 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:

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

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 این جا، 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.

نتیجه‌گیری

وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مرکزی تبریز تا حد زیادی با استانداردهای ایفلا در مورد کتابخانه‌های عمومی مطابقت دارد. قرار گرفتن در مرکز شهر، وجود سقف‌های دوجداره، ارتفاع مناسب سقف‌ها، وجود کف‌پوش‌های سرامیکی، رطوبت مناسب بخش‌ها و کنترل آن با دستگاه رطوبت‌سنجد 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 به علت نبود آسانسور برای مراجuan، این مسأله بیشتر مشهود است. اشکالات موجود در نرم‌افزار کتابخانه برای دستیابی به منابع را نیز می‌توان به عنوان 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 مراجuan است.

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

بیش از ۶۰ درصد مراجعه کنندگان، از بخش امانت و رسیدگی به امور افراد رضایت داشته‌اند. نیمی از مراجuan از وجود بخش سمعی و بصری در این کتابخانه بی‌اطلاع بودند که نشانگر اطلاع‌رسانی ضعیف در این مورد می‌باشد. آن دسته از مراجuanی 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 مراجuan رضایت خود را از آن اعلام نمودند. استقرار این بخش در

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 تهويه و شنیده شدن صدای های 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 به عنوان 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. به علت لامپ‌های فلورسنت، سقف‌های بلند و پنجره‌های رو به محوطه بیش از ۶۰ درصد مراجعان رضایت خود را از روشنایی بخش‌ها، سالن مطالعه و سرویس‌های بهداشتی اعلام کردند.

پیشنهادها

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

۱. تفکیک درب‌های ورودی و خروجی کارمندان و مراجعه کنندگان؛
۲. ایجاد آسانسور برای معلولین و مراجعان؛
۳. تعویض یا تعمیر سیستم تهويه موجود برای از بین بردن صدای اضافی این سیستم؛
۴. انتقال میز امانت به سرسرा و مقابل درب ورودی؛
۵. ایجاد مکانی برای استراحت و تمرکز بیشتر مراجعان؛
۶. ایجاد بخش کودکان (بخش متابع، 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 مراجعه کنندگان در بخش نشریات جاری؛

تحقیقات اطلاع‌رسانی و
کتابخانه‌های عمومی
وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مركزی تبریز در مقایسه با ...

۱۱. ایجاد سرویس‌های بهداشتی برای معلولین؛
۱۲. نصب تابلوهای اعلانات با چراغ‌های قابل رویت برای اطلاع از بخش‌های مختلف و ساعت کار کتابخانه در تمام ساعت 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.
- بني 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 ایгла 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.
- سايیانی، 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: دیرخانه هیات امنی کتابخانه‌های عمومی کشور.
- فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۶۸). رهنمودهایی برای کتابخانه‌های عمومی: تهیه شده برای بخش کتابخانه‌های عمومی ایгла [اتحادیه بین المللی انجمن‌های کتابداری]. مشهد: آستان قدس رضوی، معاونت فرهنگی.
- نشاط، نرگس (۱۳۸۱). استاندارد و استانداردسازی در کتابداری و اطلاع‌رسانی. چاپ شده در دایرة المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: سازمان استاد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

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 این گونه استناد کنید:

حیدر تأمینی، میترا؛ علی‌پور حافظی، حامد و عبداللهی، زهراء (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.