

## بررسی خدمات فوق برنامه‌ی کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران

مجید طبرزدی<sup>۱</sup> | حمید قاضی زاده<sup>۲</sup>

۱. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات تهران، ایران majidtabarzadi@yahoo.com

۲. استادیار علم اطلاعات و دانش شناسی - دانشگاه پیام نور. (نویسنده مسئول) ghazi.hamid@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۲/۰۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۱۱/۱۵

### چکیده

**هدف:** این پژوهش خدمات جنبی کتابخانه‌های وابسته به کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری و تعیین جایگاه آن به منظور تشویق افراد در مراجعه به کتابخانه‌ها را بررسی می‌کند.

**روش پژوهش:** تحقیق حاضر از نظر روش، پیمایشی توصیفی و از نظر نوع پژوهش، کاربردی است. جامعه تحقیق، مخاطبان کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران شامل مراجعان، کارکنان و مدیران بوده که تعداد ۳۸۶ نفر از طریق نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری پژوهش، پرسش‌نامه محقق ساخته و مصاحبه بوده که مراتب روایی ابزار، مورد تأیید کارشناسان و خبرگان حوزه قرار گرفته و پایایی آن نیز با استفاده از آلفای کرونباخ که تقریباً بیشتر از ۰/۷ محاسبه شد، مورد تأیید نهایی قرار گرفت. به منظور بررسی و تحلیل داده‌ها و توزیع آنها، از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف بهره برده و همچنین با توجه به نرمال نبودن داده‌ها، برای بررسی فرضیه‌ها، از آزمون رتبه علامت و بلکاکسون استفاده شده و در نهایت برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار اس. پی. اس. اس. ۲۰ استفاده شده است.

**یافته‌ها:** از میان پنج برنامه مورد بررسی، توجه به برنامه فرهنگی-هنری با فراوانی ۳۳/۱ درصد از دید مراجعان ضروری تر قلمداد شده و به ترتیب سایر برنامه‌ها مانند برنامه رفاهی با ۲۳/۱ درصد، برنامه آموزشی با ۲۱/۹ درصد، برنامه تخصصی - هویتی با ۱۷/۸ درصد و برنامه علمی پژوهشی با ۴/۱ درصد از دید مخاطبان رتبه‌های بعدی را به خود اختصاص دادند.

**نتیجه گیری:** نتایج نشان داد که مطابق فرضیه‌های ارائه شده، ارائه خدمات جنبی در کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران در سطح پایینی بوده و تأثیری چندانی در تشویق عادت به مطالعه و مراجعه به کتابخانه نداشته است.

**واژه‌های کلیدی:** خدمات جنبی، ترویج مطالعه، سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران، خدمات فوق برنامه.

کتابخانه‌های عمومی سهم عمده‌ای در بالا بردن سطح دانش اجتماع و شکوفایی استعداد‌های افراد یک جامعه دارند و سنگ بنای توسعه فرهنگی، اجتماعی و سیاسی محسوب می‌شوند. بر طبق اعلامیه رسمی انجمن کتابداران آمریکا که در سال ۱۹۵۶ منتشر شد، پر کردن اوقات فراغت افراد جامعه به نحوی که باعث بهسازی رفتارهای فردی و اجتماعی آنها شود، کمک به شناخت و درک هنر و کمک به شکوفایی و اعتلای استعدادها و خلاقیت‌های روحی و ذهنی افراد جامعه از اهداف کتابخانه‌های عمومی است (مزینانی، ۱۳۸۶، ۱۹۱). از آنجا که کتابخانه‌های عمومی نقش مهمی را در تربیت افراد جامعه و بالا بردن سطح فرهنگ عمومی بازی می‌کنند، باید غیر از کتاب و مواد نوشتاری از طرق برنامه‌های مختلفی مانند برگزاری نمایشگاه‌های مختلف کتاب، جلسات سخنرانی، طرح مسائل مختلف اجتماعی، فرهنگی و ادبی در هر جامعه به فراخور احتیاجات و امکانات موجود استفاده شود. برنامه‌های مزبور، فعالیت‌هایی هستند که به منظور علاقمند کردن جامعه به مطالعه و کتابخانه، تبلور استعدادها و توانایی‌ها در فعالیت‌های گروهی، تقویت حس مشارکت جمعی در افراد و جز آن ایفای نقش کرده و شامل کارکردهایی نظیر برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی، دوره‌های مطالعه، پرسش و پاسخ، نمایشگاه، جشن‌های سنتی و محلی، کنسرت، نمایش خیمه شب بازی، شعبده بازی، تئاتر و فیلم و نیز برپایی همایش‌ها و نشست‌ها است (لطفی، ۱۳۸۱، ۷۶۹). همچنین، با در نظر داشتن فعالیت‌هایی که به عنوان فعالیت‌های جنبی نیز معروف هستند، می‌توان در امر اشاعه خدمات به مخاطبان و بهره‌گیری بهتر و بیشتر از منابع کتابخانه‌ها، اقدامات بهتری را انجام داد. در همین راستا، سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران نیز با هدف تشویق افراد به مطالعه و ضرورت مراجعه بیشتر به کتابخانه‌ها و استفاده از آنها، نسبت به تأسیس کتابخانه در مناطق مختلف شهر تهران اقدام نموده تا نقش مطلوبی در ترویج و توسعه مطالعه داشته باشد.

با توجه به اینکه تمرکز مقاله حاضر بر نقش خدمات جانبی و انواع آنها در تشویق به مطالعه می‌باشد، مطالعات خاص و مشخصی در این زمینه تاکنون صورت نگرفته است. همچنین از آنجا که قصد موضوع پیش رو، بررسی نقش خدمات جنبی بر جامعه مشخصی نیز بوده، هیچ‌گونه تحقیقی در این راستا به عمل نیامده است. نزدیک‌ترین مطالعاتی که تا حدودی می‌تواند به موضوع مورد بحث نزدیک باشد، پژوهش‌هایی هستند که در ادامه به آنها اشاره می‌شود.

در پژوهشی که با عنوان "نقش کتابخانه‌های عمومی در تحقق اهداف فرهنگی برنامه‌های توسعه‌ای کشور"، توسط مکتبی فرد (۱۳۸۵) انجام شد، نتایج پژوهش وی نشان داد که فراهم‌آوری مواد خواندنی مناسب برای کودکان و نوجوانان، کمک به پربار کردن اوقات فراغت کلیه اقشار جامعه و کمک به گسترش کتاب و کتابخانه جزئی از وظایف کتابخانه‌های عمومی بوده و این کتابخانه‌ها می‌توانند در این زمینه با برنامه‌ریزی‌های بهتر، نقش مؤثرتری در ارائه خدمات ایفا نمایند. همچنین مسئله نقش خدمات کتابخانه‌ها در پژوهش دیگری با عنوان "تحلیل شکاف میان دیدگاه کتابداران و کاربران کتابخانه ملی از خدمات ارائه شده و مورد انتظار"، توسط نرگس نشاط و دهقانی (۱۳۹۲) مورد بررسی قرار گرفت. هدف محققان از انجام پژوهش، تحلیل و مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه ملی از دریافت کیفیت خدمات اطلاعاتی در این کتابخانه بوده که به نتایجی از قبیل اینکه کیفیت منابع کتابخانه توانسته است حداقل انتظارات مراجعان را برآورده ساخته و کیفیت منابع کتابخانه در وضعیت فعلی از حداقل انتظار مراجعان پایین تر است، دست یافتند. در همین راستا، از منظر مراجعان، کتابخانه نتوانسته است حتی حداقل انتظارات آنان را برآورده ساخته و تا رسیدن به وضع مطلوب یا مورد انتظار آنان فاصله زیادی دارد.

از میان پژوهش‌های خارج از کشور نیز می‌توان به پژوهشی با عنوان "نظرسنجی درباره خدمات کتابخانه" که توسط مارگارت و والتر (۲۰۰۳) انجام گرفت اشاره نمود. آنها نقش خدمات کتابخانه‌های عمومی در توسعه مطالعه مستمر

صورت نگرفته است. بنابراین تحقیق حاضر قصد دارد تا مسئله خدمات جنبی در کتابخانه‌های سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران را مورد کنکاش قرار داده و نقش آنها در ترویج مطالعه را مورد بررسی قرار دهد.

با در نظر داشتن مسئله عدم انجام تحقیق مشخص در مورد اثرگذاری خدمات جنبی کتابخانه‌های شهرداری تهران و نقش آنها در ترویج مطالعه و افزایش میزان مراجعه افراد به کتابخانه‌ها، سوال تحقیق این است که آیا اجرای برنامه‌های فوق برنامه سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران، تأثیری بر افزایش مراجعه افراد به کتابخانه دارد؟ و کتابداران کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران در مورد خدمات فوق برنامه (جنبی) چه دیدگاهی دارند؟ به همین دلیل محقق برآن شد تا در این زمینه پژوهشی را تهیه نماید.

به عبارت دیگر هدف اصلی این پژوهش شناسایی انواع خدمات فوق برنامه (جنبی) در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران بوده است؛ همچنین طی این بررسی میزان رضایت‌مندی مخاطبان از خدمات فوق برنامه مشخص خواهد شد. برای انجام تحقیق، محققان سعی نمودند تا با طرح فرضیه‌هایی در این زمینه، در نیل به اهداف تحقیق فعالیت پژوهشی را انجام دهند. بنابراین مواردی از قبیل:

۱. برنامه‌های آموزشی بر فعالیت کتابخانه‌ها و رضایت مخاطب اثر مثبت دارد.
۲. برنامه‌های تخصصی، هویتی بر فعالیت کتابخانه‌ها و رضایت مخاطب اثر مثبت دارد.
۳. برنامه‌های علمی پژوهشی بر فعالیت کتابخانه‌ها و رضایت مخاطب اثر مثبت دارد.
۴. برنامه فرهنگی بر فعالیت کتابخانه‌ها و رضایت مخاطب اثر مثبت دارد.
۵. خدمات رفاهی بر فعالیت کتابخانه‌ها و رضایت مخاطب اثر مثبت دارد.

از جمله فرضیه‌های تحقیق پیش رو هستند.

دانش‌آموزان را مورد بررسی قرار داده و به این نتیجه رسیدند که با توجه به انواع گوناگون خدمات که توسط کتابخانه‌ها ارائه می‌شود، می‌توان با برگزاری جلسات معرفی کتاب‌های مناسب، در ترویج مستمر مطالعه دانش‌آموزان نقش مؤثری ایفا نمود. برنر (۲۰۰۵) در تحقیق خود با عنوان "نقش کتابخانه‌ها در بازاندیشی"، با این نتیجه رسید که کتابخانه‌ها به دلیل برخورداری از منابع آموزشی و آرشویی، می‌توانند در بهبود و تکمیل سیر اندیشه کاربران نقش مؤثری را ایفا نموده و بسیار کارآمد باشند. همچنین توسعه و گسترش چنین خدماتی در بهبود مطالعات دانش‌آموزان نقش بسزایی خواهد داشت. در همین رابطه رومان (۲۰۱۰) در بررسی که با هدف میزان کارایی اطلاع‌رسانی از منابع جدید به کاربران در کتابخانه‌های عمومی انجام داد به این نتیجه رسید که اطلاع‌رسانی روزآمد به کاربران کتابخانه‌ها موجب رضایت‌مندی بیشتر کاربران و استفاده بیشتر آنها از منابع کتابخانه خواهد بود. همچنین نتایج تحقیق آهان (۲۰۱۲) با عنوان "متمرکز کردن برنامه علمی و آموزشی در کتابخانه‌های عمومی محلی"، نشان داد که پیاده‌سازی برنامه علمی و آموزشی در کتابخانه‌ها، موجب بهبود خدمات‌رسانی به کاربران در تکمیل برنامه‌های تحصیلی آنها خواهد بود. اینکه نتایج پژوهش هاجیک و استجکال (۲۰۱۴) با عنوان "تحلیل رفتار کاربران کتابخانه‌های عمومی"، نشان داد که ارائه خدمات عمومی و فرهنگی مستمر در کتابخانه‌های عمومی کشور چک، سبب پیشرفت فرایند آموزشی و یادگیری کاربران بوده و افزایش اشتیاق بیشتر آنها نسبت به بهره‌گیری از خدمات کتابخانه‌ها را به همراه خواهد داشت. حاصل سخن در این قسمت این است که با بررسی مطالعات انجام شده مشخص می‌شود که هیچ‌کدام از تحقیقات پیش رو، به طور مشخص بر جنبه خاصی از خدمات جنبی و نقش آنها در ترویج و توسعه مطالعه اشاره ای نکرده‌اند. در همین زمینه، علی‌رغم اینکه در طی ۴ دهه اخیر در زمینه کتابخانه‌های عمومی پژوهش‌های بسیار انجام شده است، ولی نقش خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران در ترویج مطالعه از دید مخاطبان، هنوز تحقیق مشخصی

## روش پژوهش

تحقیق حاضر از نظر روش، پیمایشی - توصیفی و از نظر نوع پژوهش، کاربردی است. جامعه تحقیق، مخاطبان کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران شامل مراجعان، کارکنان و مدیران بوده که تعداد ۳۸۶ نفر از طریق نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری تحقیق، پرسش‌نامه محقق ساخته و مصاحبه بوده که مراتب روایی ابزار، مورد تأیید کارشناسان و خبرگان حوزه قرار گرفته و پایایی آن نیز با استفاده از آلفای کرونباخ که تقریباً بیشتر از ۰/۷ محاسبه شده و مورد تأیید نهایی قرار گرفت. به منظور بررسی و تحلیل داده‌ها و توزیع آنها، از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف بهره برده است. همچنین با توجه به نرمال نبودن داده‌ها، برای بررسی فرضیه‌ها، از آزمون رتبه علامت ویلکاکسون استفاده شد. در پرسش‌نامه تحقیق، با طرح پرسش‌هایی مرتبط با موضوع پژوهش سعی شد تا مؤلفه‌هایی نظیر میزان تأثیر برنامه‌های آموزشی، تخصصی، علمی پژوهشی، فرهنگی و خدمات رفاهی در رضایت مخاطبان از فعالیت‌های کتابخانه، مورد سؤال قرار گیرد. در نهایت داده‌ها نیز با استفاده از نرم افزار اس. پی. اس. اس. ۲۰ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

## یافته‌های پژوهش

با مطالعه فرضیه‌های تحقیق، به وضوح آشکار می‌شود که هر کدام در صدد بررسی نقش مؤلفه‌هایی مانند برنامه‌های آموزشی، پژوهشی، فرهنگی و... در امر تشویق به مطالعه می‌باشند. بنابراین طی این تحقیق، به منظور بررسی ادعای مطرح شده در مورد توزیع داده‌های یک متغیر کمی از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده گردید. به عبارت دیگر، از آنجا که پیش از انجام آزمون‌های آماری باید مشخص کرد که آیا داده‌ها از یک جامعه نرمال بدست آمده یا خیر. اگر متغیرها

دارای توزیع نرمال باشند آنگاه با آزمون‌های مطرح شده در آمار پارامتری می‌توان به آزمون فرض‌های تحقیق پرداخت؛ اما متغیرها از جامعه‌ای غیرنرمال باشند باید از آزمون‌های ناپارامتری استفاده نمود.

آزمون فرض نرمالیتی به شکل زیر مطرح می‌شود:

$$\begin{cases} H_0: & \text{داده ها نرمال هستند (داده ها از جامعه نرمال آمده اند)} \\ H_1: & \text{داده ها نرمال نیستند (داده ها از جامعه نرمال نیامده اند)} \end{cases}$$

$$D = \text{Max}_{1 \leq i \leq N} (F(Y_i) - \frac{i-1}{N}, \frac{i}{N} - F(Y_i))$$

اگر مقدار سطح معنی‌داری کوچک باشد (کمتر از مقدار خطای ۰/۰۵) فرض صفر یعنی نرمالیتی رد می‌شود و برای آزمون فرضیه‌ها باید از آمار ناپارامتری استفاده نمود؛ در غیر این صورت فرض صفر رد نمی‌شود و در نتیجه داده‌ها دارای توزیع نرمال هستند و می‌توان برای بررسی آنها از آزمون‌های پارامتری مناسب استفاده نمود. همچنین، برای بررسی فرضیه‌های تحقیق، مقادیر متغیرهای پژوهش را با مقدار ۳ مقایسه می‌کنیم. در صورتی که داده‌ها از توزیع نرمال پیروی کنند، از روش پارامتری t-استیودنت، و در غیر این صورت از روش ناپارامتری رتبه-علامت ویلکاکسون استفاده می‌شود. با در نظر داشتن این دیدگاه آماری، تحلیل تک تک فرضیه‌های تحقیق عبارتند از:

فرضیه یک: برنامه‌های آموزشی بر فعالیت کتابخانه‌ها و حفظ مخاطب اثر مثبت دارد.

با توجه به نرمال نبودن داده‌ها برای بررسی فرضیات از آزمون رتبه علامت ویلکاکسون استفاده شده تا داده‌های مربوط به متغیر "برنامه‌های آموزشی" با مقدار ۳ مورد مقایسه قرار گیرد. بزرگ‌تر بودن این متغیر از ۳ نشان دهنده استفاده شرکت کنندگان در پژوهش از این برنامه‌ها است. جدول شماره ۱، تعداد، میانگین رتبه‌ای و مجموع رتبه‌ای داده‌های بزرگ‌تر، کوچک‌تر و مساوی ۳ را نشان می‌دهد.

جدول ۱. رتبه ها

رتبه	N	میانگین رتبه ای	مجموع رتبه ها
بزرگتر از ۳	136a	۱۳۶/۱۰	۱۸۵۱۰/۰۰
کوچکتر از ۳	157b	۱۵۶/۴۴	۲۴۵۶۱/۰۰
مساوی با ۳	39c		
کل	332		

جدول ۲. آزمون ویلکاکسون

برنامه‌های آموزشی	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
	-2.087b	.037

مشاهده می‌شود که تعداد ۱۳۶ مورد بیشتر از ۳، ۱۵۷ مورد کمتر از ۳ و ۳۹ مورد مساوی با ۳ هستند.

با توجه به اینکه مقدار احتمال آزمون در سطر Sig جدول ذیل، از ۰/۰۵ کمتر است، فرض برابری این متغیر مورد تأیید قرار نگرفته است و با توجه به جدول قبل، این مقدار از ۳ کمتر است. بنابراین فرضیه تأثیر برنامه‌های آموزشی بر فعالیت کتابخانه‌ها و حفظ مخاطب مورد تأیید قرار نگرفته است.

فرضیه دوم: برنامه‌های تخصصی، هویتی بر فعالیت کتابخانه‌ها و حفظ مخاطب اثر مثبت دارد.  
با توجه به تحلیل جدول ۳، میانگین رتبه‌ای و مجموع رتبه‌ای داده‌های بزرگ‌تر، کوچک‌تر و مساوی ۳ را نشان می‌دهد. به عبارتی، مشاهده می‌شود که تعداد ۱۴۹ مورد بیشتر از ۳، ۱۷۲ مورد کمتر از ۳ و ۱۶ مورد مساوی با ۳ هستند.

جدول ۳. رتبه ها

رتبه	N	میانگین رتبه ای	مجموع رتبه ها
بزرگتر از ۳	149a	۱۴۴/۱۷	۲۱۴۸۱/۰۰
کوچکتر از ۳	172b	۱۷۵/۵۸	۳۰۲۰۰/۰۰
مساوی با ۳	16c		
کل	۳۳۷		

با توجه به اینکه مقدار احتمال آزمون در سطر Sig جدول فوق، از ۰/۰۵ کمتر است، فرض برابری این متغیر مورد تأیید قرار نگرفته است و با توجه به جدول قبل، این مقدار از ۳ کمتر است. بنابراین فرضیه تأثیر برنامه‌های تخصصی، هویتی بر فعالیت کتابخانه‌ها و حفظ مخاطب مورد تأیید قرار نگرفته است.

فرضیه سوم: برنامه های علمی پژوهشی بر فعالیت کتابخانه‌ها و حفظ مخاطب اثر مثبت دارد.  
با عنایت به جدول شماره ۴، میانگین رتبه‌ای و مجموع رتبه‌ای داده‌های بزرگ‌تر، کوچک‌تر و مساوی ۳ را نشان می‌دهد.

جدول ۴. رتبه‌ها

مجموع رتبه‌ها	میانگین رتبه ای	N		برنامه‌های علمی پژوهشی
۱۳۱۷۹/۵۰	۱۲۰/۹۱	109a	بزرگتر از ۳	
۲۷۸۶۱/۵۰	۱۷۵/۴۱	177b	کوچکتر از ۳	
		46c	مساوی با ۳	
		۳۲۲	کل	

فرضیه چهارم: برنامه فرهنگی بر فعالیت کتابخانه‌ها و حفظ مخاطب اثر مثبت دارد.

با مشاهده جدول شماره ۵ مشخص می‌شود که تعداد ۱۴۸ مورد بیشتر از ۳، ۱۴۴ مورد کمتر از ۳ و ۳۲ مورد مساوی با ۳ هستند.

با توجه به اینکه مقدار احتمال آزمون در سطر Sig جدول فوق، از ۰/۰۵ کمتر است، فرض برابری این متغیر مورد تأیید قرار نگرفته و با توجه به جدول قبل، این مقدار از ۳ کمتر است. بنابراین فرضیه تأثیر برنامه‌های علمی پژوهشی بر فعالیت کتابخانه‌ها و حفظ مخاطب مورد تأیید قرار نگرفته است.

جدول ۵. رتبه‌ها

مجموع رتبه‌ها	میانگین رتبه ای	N		برنامه‌های فرهنگی
۱۹۹۶۱/۵۰	۱۳۴/۸۸	148a	بزرگتر از ۳	
۲۲۸۱۶/۵۰	۱۵۸/۴۵	144b	کوچکتر از ۳	
		32c	مساوی با ۳	
		۳۲۴	کل	

استفاده کرده‌اند. پس تأثیر برنامه فرهنگی بر فعالیت کتابخانه‌ها و حفظ مخاطب پذیرفته می‌شود.

با توجه به اینکه مقدار احتمال آزمون در سطر Sig جدول فوق، از ۰/۰۵ بیشتر است، فرض برابری این متغیر پذیرفته می‌شود. بنابراین مخاطبان به طور متوسط از این برنامه‌ها

جدول ۶. رتبه‌ها

مجموع رتبه‌ها	میانگین رتبه ای	N		خدمات رفاهی
۱۷۲۹۷/۰۰	۱۳۸/۳۸	125a	بزرگتر از ۳	
۳۲۳۸۸/۰۰	۱۹۲/۶۷	220b	کوچکتر از ۳	
		20c	مساوی با ۳	
		۳۶۵	کل	

با توجه به اینکه مقدار احتمال آزمون در سطر Sig جدول شماره ۶، از ۰/۰۵ کمتر است، فرض برابری این متغیر مورد تأیید قرار نگرفته است و با توجه به جدول قبل، این مقدار از

فرضیه پنجم: خدمات رفاهی بر فعالیت کتابخانه‌ها و حفظ مخاطب اثر مثبت دارد.

مقدار از ۳ کمتر است. بنابراین فرضیه تأثیر برنامه‌های علمی پژوهشی بر فعالیت کتابخانه‌ها و حفظ مخاطب رد می‌شود. چنین نتیجه‌ای با نتایج تحقیق و این نتیجه با نتیجه تحقیق برنر (۲۰۰۵) و رومان (۲۰۱۰) مرتبط نبوده و نشان می‌دهد که برنامه‌های علمی و پژوهشی در امر خدمات جانبی کتابخانه‌ها اگر دقیقاً مورد نظر قرار گیرند می‌توانند نقش مؤثر و کارآمدی در مطالعات سودمند و هدف‌مند داشته باشند. به این معنی که این برنامه در سازمان فرهنگی هنری مهجور مانده است و باید تمهیدات جدی در بهبود این برنامه صورت بگیرد.

در ادامه روند بررسی فرضیه چهارم، با این مضمون که برنامه فرهنگی هنری بر فعالیت کتابخانه‌ها و رضایت مخاطب اثر مثبت دارد، با توجه به اینکه مقدار احتمال آزمون در سطر Sig جدول شماره ۴، از ۰/۰۵ بیشتر است، در نتیجه فرض برابری این متغیر پذیرفته می‌شود. بنابراین مخاطبان به طور متوسط از این برنامه‌ها استفاده کرده‌اند. پس تأثیر برنامه فرهنگی بر فعالیت کتابخانه‌ها و حفظ مخاطب پذیرفته می‌شود. با توجه به اینکه در رتبه‌بندی برنامه‌ها، برنامه فرهنگی هنری، از دید مخاطبان ضروری تر قلمداد شده است، در سازمان فرهنگی هنری بایستی بیشتر مورد توجه قرار بگیرد. توجه به تأثیر مثبت اجرای برنامه‌های عمومی و فرهنگی، مقوله‌ای بود که در نتایج تحقیق حاجیک و استجکال (۲۰۱۴) نیز به آن اشاره شده بود. به عبارت دیگر، نتایج اجرای برنامه‌های فرهنگی در کتابخانه‌های مورد تحقیق با نتایج تحقیق آنها هم‌سو خواهد بود. در همین راستا نتایج تحقیق مکتبی فرد (۱۳۸۵) نیز در تحقق اهداف فرهنگی برنامه‌های توسعه‌ای کشور بوده و نشان داد که فراهم‌آوری مواد خواندنی مناسب برای کودکان و نوجوانان، کمک به پر بار کردن اوقات فراغت کلیه اقشار جامعه و کمک به گسترش کتاب و کتابخانه جزئی از وظایف کتابخانه‌های عمومی می‌باشد که در واقع نتایج فرضیه چهارم، مطابق با نتایج تحقیق وی است.

و در نهایت اینکه طی بررسی فرضیه پنجم، اینکه خدمات رفاهی بر فعالیت کتابخانه‌ها و رضایت مخاطب اثر مثبت دارد. با توجه به اینکه مقدار احتمال آزمون در سطر Sig جدول

۳ کمتر است. بنابراین فرضیه تأثیر خدمات رفاهی بر فعالیت کتابخانه‌ها و حفظ مخاطب مورد تأیید قرار نگرفته است.

### بحث و نتیجه گیری

در ادامه روند بررسی و تحلیل یافته پژوهش حاضر در مورد فرضیه اول که رابطه برنامه‌های آموزشی بر فعالیت کتابخانه‌ها و رضایت مخاطبان را مورد کنکاش قرار می‌داد، مشخص شد که با توجه به اینکه مقدار احتمال آزمون در سطر Sig جدول شماره ۱، از ۰/۰۵ کمتر است، فرض برابری این متغیر رد می‌شود و با توجه به جدول قبل، این مقدار از ۳ کمتر است. بنابراین فرضیه تأثیر برنامه‌های آموزشی بر فعالیت کتابخانه‌ها و حفظ مخاطب رد می‌شود. به عبارت دیگر، برنامه‌های آموزشی رتبه سوم را در این تحقیق به خود اختصاص داده است و این نتیجه با یافته‌های تحقیق مارگارت والتز (۲۰۰۳) و آحان (۲۰۱۲)، هم‌راستا نمی‌باشد. پس پیشنهاد می‌شود سازمان فرهنگی هنری بیش از پیش در برگزاری برنامه‌های آموزشی بهتر قدم بردارد.

P همچنین طی بررسی فرضیه دوم تحقیق پیش رو، اینکه برنامه‌های تخصصی، هویتی بر فعالیت کتابخانه‌ها و رضایت مخاطب اثر مثبت دارد به اینکه مقدار احتمال آزمون در سطر Sig جدول شماره ۲، از ۰/۰۵ کمتر است، در نتیجه فرض برابری این متغیر رد می‌شود و با توجه به جدول قبل، این مقدار از ۳ کمتر است. بنابراین فرضیه تأثیر برنامه‌های تخصصی، هویتی بر فعالیت کتابخانه‌ها و حفظ مخاطب رد می‌شود. برنامه تخصصی هویتی رتبه چهارم را به خود اختصاص داده است که نشان می‌دهد سازمان فرهنگی هنری در این مورد ضعیف کار کرده است و باید در بهبود این برنامه کوشا باشد.

در همین راستا با دقت نظر در بررسی فرضیه سوم، اینکه برنامه‌های علمی پژوهشی بر فعالیت کتابخانه‌ها و رضایت مخاطب اثر مثبت دارد، با توجه به اینکه مقدار احتمال آزمون در سطر Sig جدول شماره ۳، از ۰/۰۵ کمتر است، فرض برابری این متغیر رد می‌شود و با توجه به جدول قبل، این

مکتبی فرد، ل. (۱۳۸۵). نقش کتابخانه‌های عمومی در تحقق اهداف فرهنگی برنامه‌های توسعه‌ای کشور (۱۳۶۸-۱۳۸۳). *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*. (۶۶).  
 نشاط، ن؛ دهقانی، م. (۱۳۹۲). یک خدمت دو دیدگاه: تحلیل شکاف دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه ملی از خدمات ارائه شده، دریافت شده و مورد انتظار. فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۴(۱).

- Ahn, I. J. (2012). The Specification of Science Education Programs in the Local Public Library: Focusing on the Programs In G-city . *International Journal of Knowledge Content Development & Technology*, 2(1), 17-35 .
- Bernier, Gaston (2005). *Rethinking the Role of Parliamentary Libraries*. Retrieved December 19, 2013, from
- Devies, D. (1974). *Public libraries as culture and social center*. Retrieved September 20, 20012, from: <http://www.eric.ed.gov/epicwebprotral/search>.
- Dorte Skot-Hansen (2012). The four spaces – a new model for the public library. *Royal School of Library and Information Science, Copenhagen, Denmark*, 113(11,12), 586-597.
- Hájek, P. & Stejskal, J. (2014). Library User Behavior Analysis Use in Economics and Management. *WSEAS TRANSACTIONS on BUSINESS and ECONOMICS*, 11(12), 107-116
- Martyn, W. (2012). *Re-inventing the library The role of strategic planning, and shared services at the Public Library of Scotland, Martin Wade National Library of Scotland*. Edinburgh, UK, 62(1,2), 59-66
- Mc. Kinzie, S. (2002). For Ethical Reference, pare the Paraprofessionals. *American Libraries*, 33(9), 42.
- Roman, S.; Fiore, C. D. (2010). Do public library sumer reading program close the achivment gaps. *Children & Libraries. The Jornal of the Association for Library*, 8 (3), 27-31.
- Virginia A. Walter M. (2003). *Public Library Service to Children \and Teens*. Retrieved October 12, 2013, from <http://www.eric.ed.gov/epicwebprotral/>.

شماره ۵، از ۰/۰۵ کمتر است، فرض برابری این متغیر رد می‌شود و با توجه به جدول قبل، این مقدار از ۳ کمتر است. بنابراین فرضیه تأثیر خدمات رفاهی بر فعالیت کتابخانه‌ها و حفظ مخاطب رد می‌شود. برنامه‌های رفاهی، رتبه دوم را به خود اختصاص داده است که سازمان فرهنگی هنری باید در ایجاد خدمات رفاهی بیشتر و با کیفیت‌تر بیشتر تلاش کند. نتایج حاصل از این فرضیه، مطابقت زیادی با نتایج پژوهش نشاط و همکاران (۱۳۹۲) ندارد.

نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که از نظر مخاطبان، اجرای کلیه برنامه‌های جنبی بر جذب مخاطب در کتابخانه‌ها تأثیر مثبت دارد. در این میان برنامه‌های فرهنگی، برنامه‌های آموزشی، خدمات رفاهی، برنامه‌های تخصصی هویتی و برنامه‌های علمی پژوهشی مطابق ترتیب و اولویت‌بندی مشخص شده، مورد رضایت مخاطبان بوده‌اند. در نهایت توجه و اجرایی کردن برنامه‌های فرهنگی، مهم‌ترین نوع انجام خدمات فوق برنامه از نظر مخاطبان معرفی گردید. به عبارت دیگر، استفاده بهینه از انواع خدمات جانبی در کتابخانه‌های سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران، مسئولان کتابخانه‌های آن سازمان می‌توانند ضمن بازنگری در روند عملکرد خود با هدف بهره‌گیری بهتر از خدمات جانبی کتابخانه‌ها، برنامه‌های فرهنگی، برنامه‌های آموزشی، خدمات رفاهی و برنامه‌های تخصصی هویتی را بیشتر مورد توجه قرار داده و به منظور توسعه و گسترش آنها، تلاش بیشتری معطوف دارند.

#### منابع

- لطفی، م. (۱۳۸۱). خدمات عمومی. دایره‌المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. ۷۶۹
- مزینانی، ع. (۱۳۷۹). *کتابخانه و کتابداری*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).