

## برون داده‌های تحقیق یافته کتابخانه‌های عمومی در استان تهران

لیلی سیفی (نویسنده مسئول)

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران  
Leili.seifi@birjand.ac.ir

علی علی دوست

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران  
alialidust64@gmail.com  
تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۰/۱۴؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۸/۰۳

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر با هدف تعیین وضعیت برون داده‌های تحقیق یافته از خدمات کتابخانه‌های عمومی استان تهران در زندگی کاربران در مؤلفه‌های آموزش، پژوهش، کسب و کار و تجارت، فعالیت‌های روزمره و فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی انجام شده است.

**روش:** این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل ۸۶۰۰۰ نفر از اعضای ۱۵ تا ۷۹ ساله کتابخانه‌های عمومی نهادی استان تهران بودند که با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبتی تعداد ۶۲۰ نفر انتخاب و مورد بررسی قرار گرفت. برای اجرای این پژوهش از یک پرسش‌نامه محقق ساخته به‌عنوان ابزار گردآوری داده‌ها استفاده شد. روایی محتوایی ابزار این پژوهش با استفاده از نظر تعدادی از اساتید علم اطلاعات و دانش‌شناسی فعال در این حوزه تأیید شد و سنجش پایایی ابزار با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ /۹۷ به دست آمد.

**یافته‌ها:** نتایج حاصل از بررسی نشان داد میزان برون داده‌های تحقیق یافته از کتابخانه‌های عمومی در حوزه‌های آموزش، پژوهش و کسب و کار، فعالیت‌های روزمره، فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی و در کل برون داده‌های کلی کمتر از حد متوسط بود. برون داده‌های تحقیق یافته در حوزه‌های آموزش، پژوهش و کسب و کار و تجارت، فعالیت‌های روزمره و برون داده‌های کلی برحسب میزان استفاده هفتگی و سالانه کاربران تفاوت داشتند. رابطه بین برون داده‌های تحقیق یافته به‌طور کلی و حوزه‌های آن با سن کاربران مثبت بود. میانگین برون داده‌های تحقیق یافته به‌طور کلی و هر سه حوزه آن بین کاربران کتابخانه‌ها با درجات مختلف تفاوت داشت. میانگین برون داده‌های تحقیق یافته کاربران متأهل به‌طور کلی و در حوزه‌های آن از کاربران مجرد بیشتر بود.

**اصالت/ارزش:** رویکرد ارزیابی برون داد در راستای اهداف ارزیابی کیفیت خدمات و تعیین میزان اثرگذاری نهایی خدمات در زندگی کاربران قادر است تصور درستی از واقعیت‌های موجود در کتابخانه‌های عمومی را به مسئولان و دست‌اندرکاران بخش فرهنگی جامعه منتقل کند. این پژوهش بیشتر به ارتقای مبانی نظری سنجش تأثیر و برون داده‌های کلی و نشان دادن تأثیر کتابخانه‌ها بر جامعه کمک می‌کند.

**کلیدواژه‌ها:** برون داده‌های تحقیق یافته، کیفیت خدمات، کتابخانه‌های عمومی، استان تهران

Research on Information Science and Public Libraries; The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation; Vol. 25, No.1; Successive No. 96; Spring 2019; Pp. 43-66; Indexed in ISC, SID & MagIran.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی؛ فصلنامه علمی؛ دوره ۲۵، شماره ۱، پیاپی ۹۶، بهار ۱۳۹۸، ص ۴۳-۶۶  
نمایه‌شده در ISC، SID و MagIran

## Perceived Outcomes of the Public Libraries in Tehran Province

**Leili Seifi** (Corresponding Author)

Assistant Prof., Department of knowledge and Information Science, University of Birjand, Birjand, Iran  
Leili.seifi@birjand.ac.ir

**Ali Alidoost**

MA in KIS, University of Birjand, Birjand, Iran  
alialidust64@gmail.com

Received: 3<sup>th</sup> January 2017; Accepted: 25<sup>th</sup> October 2018

### Abstract

**Purpose:** The present research aims to investigate the status of perceived outcomes of the services of Tehran province's public libraries in their users' life in the areas of education, research and business, everyday activities, and cultural, religious and social activities.

**Method:** This is an applied research in terms of purpose and a survey-descriptive study in terms of the data collection and analysis method. The Statistical population of the research consisted of 86,000 library members of public libraries of Tehran province (under supervision of Iran Public Libraries Foundation) whose ages ranged from 15 to 79. The sample of study included 620 members who were selected using the ratio stratified sampling method. The Data collection was conducted through a researcher-made questionnaire whose validity was confirmed by a number professionals in the field of public libraries. The reliability of the questionnaire was calculated by using a Cronbach's alpha test, which found to be 0.97.

**Findings:** The results revealed that the amount of the perceived outcomes of the public libraries in the areas of education, research and business, everyday activities, cultural, religious and social activities, and the outcomes in general were lower than the mean level. The perceived outcomes in the areas of education, research and business, everyday activities, and the perceived outcomes in general were significantly different in terms of the weekly and annual usage by the members. The relationship of the perceived outcomes in general and of the areas with the age of users was significantly positive. The mean value of the perceived outcomes in general and of the three areas was significantly different between the users of the libraries. The mean value of the perceived outcomes of married users in general and the three areas was significantly higher than the one of unmarried users.

**Originality/value:** The outcomes assessment approach, aiming at assessing the service quality and determining the final effectiveness of services in the users' life, can present an accurate picture of the facts existing in the public libraries to the authorities and stakeholders involved in the cultural sector. Further research in this field help to advance the theoretical foundations of assessment of the impact and overall outcomes and to show the libraries' effect on society.

**Keywords:** Perceived Outcomes, Service Quality, Public Libraries, Tehran Province

## مقدمه

دلیل اصلی ارزیابی عملکرد، نزدیک‌تر شدن به هدف نهایی کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی است. ارائه راهکاری صحیح، دقیق و چندبعدی که بتواند به‌درستی فرایند ارزیابی عملکرد یک واحد کتابخانه‌ای را انجام دهد بااهمیت است (کتابی و همکاران، ۱۳۸۹). هر کدام از روش‌های ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی در یک بستر زمانی و مکانی شکل می‌گیرند، به‌بلوغ می‌رسند و دارای مزایا و معایبی نیز هستند. عمدتاً، ارزیابی در کتابخانه‌ها دارای دو بعد سنجش عملکرد و سنجش اثربخشی است (حسن‌زاده و نجف‌قلی‌نژاد، ۱۳۸۷). این دو بعد در چارچوب نظری ارزیابی که ریچارد اُر<sup>۱</sup> در سال ۱۹۷۳ برای ارزیابی خدمات کتابخانه مطرح ساخت نیز به‌خوبی به چشم می‌خورد؛ به نظر اُر، کتابخانه‌ها را می‌توان بر اساس سه رویکرد «مجموعه‌محور<sup>۲</sup>»، «استفاده‌محور<sup>۳</sup>» و «برون‌داده‌محور<sup>۴</sup>» ارزیابی کرد. ارزیابی در رویکرد مجموعه‌محور در مرحله درون‌داد و در رویکرد استفاده‌محور و برون‌داده‌محور در مرحله برون‌داد است (ویکری<sup>۴</sup> و ویکری<sup>۵</sup>، ۱۳۸۰). برای روشن شدن ابعاد و پوشش هر کدام از رویکردها در ارزیابی کتابخانه‌های عمومی و مراکز اطلاع‌رسانی، انواع ارزیابی‌های مورد استفاده برای رویکرد مجموعه‌محور، استفاده‌محور و برون‌داده‌محور ذکر شده است.

تلاش‌ها برای درک مفهوم سودمندی کتابخانه برای اعضا با انجام پژوهش‌های کاربرمبنا که به سنجش خروجی‌ها، برون‌دادها و اندازه‌گیری کارکردهای کتابخانه‌ها در قالب نیازهای کاربران، رضایتمندی و تعیین اولویت‌های اطلاعاتی آنان صورت می‌گیرند نمی‌توانند به میزان قابل‌قبولی ارزش کتابخانه‌ها برای اعضا و تأثیر آن بر جنبه‌های مختلف زندگی‌شان را مشخص و روشن سازد (هويزمن و اوْمز<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳). در نتیجه، روش‌هایی از ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها مورد نیاز است که به‌روش ذهنی و از طریق قضاوت کاربران راه‌حلی‌هایی برای مشکلات مربوط به اندازه‌گیری برون‌دادهای کتابخانه‌ها را در زمینه‌های مختلف فراهم سازد.

پژوهشگران بین مفهوم برون‌داد و برون‌دادهای تحقیق‌یافته یک سیستم یا خدمت تمایز قائل شده‌اند. برون‌داد، خروجی‌ها و تولیدات حاصل شده از سیستم است، درحالی‌که برون‌دادهای تحقیق‌یافته فواید حاصل شده از تولیدات سیستم برای استفاده‌کنندگان نهایی خود است و سنجش آن‌ها از روی تغییراتی که در سطح دانش، مهارت‌ها، رفتار یا نگرش استفاده‌کنندگان

1. Richard Orr    2. Collection oriented    3. Use oriented    4. Vickery    5. Huysmans & Oomes

رخ می‌دهد امکان پذیر است (واکاری و سرولا<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). برون‌دادهای تحقیق‌یافته به‌عنوان ارزش‌ها<sup>۲</sup> یا فوایدی که استفاده‌کنندگان از استفاده کتابخانه و بهره‌مندی از خدمات آن درک کرده‌اند تعریف شده (مک‌کلور و برتوت<sup>۳</sup>، ۱۹۹۸) و به‌عنوان تأثیرات کتابخانه بر بعضی از جنبه‌های زندگی در نظر گرفته شده است (لنس و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱).

برون‌دادهای تحقیق‌یافته کتابخانه تغییراتی است که برنامه‌ها و خدمات کتابخانه در زندگی استفاده‌کنندگان به وجود می‌آورد. مؤسسه «یونایتد وی آمریکا» برون‌دادها را مزیت‌هایی می‌داند که برای شرکت‌کنندگان طی حضور یا پس از حضور در یک برنامه حاصل می‌شود و ممکن است با دانش، مهارت، نگرش، ارزش، رفتار، شرایط یا وضعیت آن‌ها ارتباط داشته باشد. طبق تعریف ثبریج و دالتن<sup>۶</sup> (۲۰۰۳)، برون‌داد دیگرگونی‌هایی است که در نتیجه تماس کاربران با خدمات و مجموعه کتابخانه در کاربران روی می‌دهد (نقل در شریفی، ۱۳۸۹).

برون‌دادها علاوه بر نشان دادن اهمیت کتابخانه‌ها برای اعضا و جامعه، تغییراتی را که به‌دلیل تماس با کتابخانه و خدمات آن در کاربران ایجاد می‌شود شامل می‌شوند. برون‌دادها منعکس‌کننده تغییرات یا بهبودهای صورت گرفته در زندگی استفاده‌کنندگان است و نشان می‌دهد که آیا کتابخانه‌ها در اجرای اثربخش برنامه‌های خود موفق بوده‌اند یا خیر. برون‌دادها در واقع تأثیرات و فواید را می‌سنجند و میزان تغییرات در مهارت، دانش، نگرش، رفتار و یا شرایط (وضعیت زندگی / وضعیت اجتماعی) را نشان می‌دهند. برون‌دادها در واقع نشان‌دهنده موفقیت برون‌دادها هستند (هويزمن و اومز، ۲۰۱۳).

ارزیابی پیامد ارزیابی تأثیراتی است که خدمات کتابخانه در کاربران خود به وجود آورده است. واژه‌نامه پیوسته کتابداری و اطلاع‌رسانی<sup>۷</sup> (۲۰۰۴) ارزیابی پیامد را سنجش نظام‌مند و کمی میزان تغییراتی می‌داند که برنامه‌ها و خدمات کتابخانه با در نظر گرفتن هدف‌های کتابخانه در رفتار کاربران به وجود می‌آورد. به‌اعتقاد هويزمن و اومز (۲۰۱۳)، هدف از سنجش برون‌داد، فاصله گرفتن از بیان «آنچه ارائه داده‌ایم» و حرکت به سمت «چرا این خدمات را ارائه دادیم؟» است.

رویکرد برون‌دادمحور کیفیت مجموعه را از روی برآورده شدن نیاز استفاده‌کننده نهایی و در مرحله اثربخشی نهایی می‌سنجد. بیشتر تکنیک‌های این رویکرد بر پرسش از نظر و تجربه

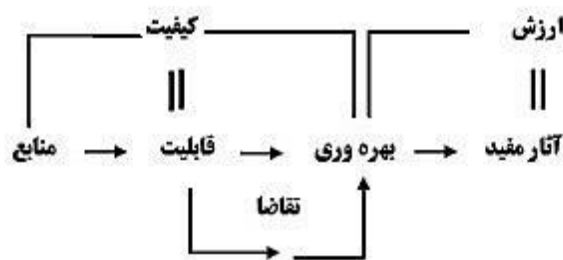
1. Vakkari & Serola  
4. Lance & et al

2. Values  
5. American United Way

3. McClure & Bertot  
6. Thebridge and Dalton

7. ODLIS

استفاده‌کننده نهایی مبتنی است. مزیت این رویکرد استنتاج مستقیم تحقق اهداف مجموعه از داده‌های به‌دست‌آمده است (حسن‌زاده و نجف‌قلی‌نژاد، ۱۳۸۷).



شکل ۱. مدل ارزیابی آر، ۱۹۷۳ (نقل در ویکری، ۱۳۸۰، ۳۹۹)

پژوهش‌های حوزه برون‌دادهای کتابخانه‌های عمومی را به‌طور کلی می‌توان به دو گروه تقسیم کرد. پژوهش‌هایی که بر آشکار ساختن برون‌دادهای حاصل‌شده از خدمات یا برنامه‌های خاص کتابخانه تمرکز دارند (هرنون و دوگان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲؛ دارنس و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵؛ و روبین<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶)، یا پژوهش‌هایی که بر فواید و تأثیرات کلی‌ای که در نتیجه استفاده از خدمات کتابخانه‌ها در قسمت‌های معینی از زندگی کاربران حاصل می‌شود تمرکز دارند (مک‌کلور و برتوت، ۱۹۹۸؛ لنس و همکاران، ۲۰۰۱؛ واکاری و سرولا<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲؛ جوانا سین و واکاری<sup>۵</sup>، ۲۰۱۵). این دو نوع پژوهش هدف‌های متفاوتی را برآورده می‌سازند. پژوهش درمورد فواید تولیدشده از برنامه‌های خاص معمولاً به‌دنبال سنجش میزان دستیابی برنامه‌های خاص به اهدافشان هستند، درحالی‌که پژوهش‌هایی که به‌طور کلی چگونگی میزان سود بردن استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه را در جنبه‌های مختلف اهداف زندگی‌شان می‌سنجند به‌دنبال مشخص کردن فواید و تأثیرات برون‌دادهای تحقیق‌یافته از خدمات کتابخانه‌ها هستند (واکاری و سرولا، ۲۰۱۲).

دامنه شمول این دو نوع پژوهش هم متفاوت است. سنجش خدمات و برنامه‌ها معمولاً بر یک کتابخانه یا یک نوع سیستم کتابخانه‌ای دلالت دارد، درحالی‌که دامنه شمول پژوهش‌های نوع دوم معمولاً می‌تواند از یک جامعه تا نمونه‌ای از کل افراد یک کشور را دربرگیرد. تمرکز دقیق‌تر بر موضوع، موفقیت برنامه‌های خاص کتابخانه‌ها را آشکار می‌کند، درحالی‌که دامنه

1. Herson & Dugan      2. Durrance et all      3. Rubin  
4. Vakkari and Serola      5. Joanna Sin & Vakkari

شمول وسیع‌تر، فواید خلق شده توسط کتابخانه‌ها و استفاده شده در زندگی استفاده کنندگان را مورد سنجش قرار می‌دهد. این دو نوع از پژوهش‌ها با برشمردن نقش‌های اجتماعی کتابخانه‌های عمومی به اثبات ارزش اجتماعی کتابخانه‌های عمومی کمک می‌کنند. باینکه پژوهش‌های نوع اول برای خدمات در حال توسعه کتابخانه‌ها بسیار باارزش‌اند، پژوهش‌های نوع دوم برای درک نقش و تأثیر کتابخانه‌های عمومی بر زندگی افراد به‌طور خاص و بافت اجتماعی به‌طور عام حیاتی‌اند و ضروری است که مشارکت کتابخانه‌ها به‌عنوان نهادی اجتماعی در ساخت جنبه‌های مختلف اجتماع به‌طور عام سنجیده شود.

در پژوهش‌های نوع دوم، به‌منظور شناسایی بهتر حیطه نفوذ و تأثیر کتابخانه‌های عمومی در زندگی استفاده کنندگان و امکان مقایسه مستدل و مفید نتایج به‌دست آمده در خلال پژوهش، جنبه‌های مختلف زندگی کاربران دسته‌بندی و تعداد زیادی از فواید و تأثیرات کتابخانه‌ها به‌صورت تعداد اندکی از انواع برون‌دادهای اصلی خلاصه می‌شوند. در همین زمینه، واکاری و سرولا (۲۰۱۲) با بررسی پژوهش‌های صورت گرفته در خصوص جنبه‌های مختلف زندگی روزمره انسان‌ها، دسته‌بندی جامع و منسجمی از جنبه‌های مختلف فواید کتابخانه‌های عمومی در زندگی کاربران ارائه کرده‌اند. آن‌ها آموزش و یادگیری<sup>۱</sup>، کسب و کار و تجارت<sup>۲</sup>، فعالیت‌های روزمره<sup>۳</sup> و اوقات فراغت<sup>۴</sup> را به‌عنوان جنبه‌های اصلی زندگی روزانه انسان استخراج کرده و پس از بررسی فواید ۲۲ گانه در این موارد و با استفاده از تحلیل عاملی به سه نوع برون‌داد اصلی یعنی فواید حاصله در فعالیت‌های روزمره، فواید حاصله در حوزه علائق فرهنگی<sup>۵</sup> و فواید حاصله در حوزه آموزش و کسب و کار<sup>۶</sup> دست یافتند.

پس از اتخاذ این رویکرد در سنجش برون‌دادهای کتابخانه‌های عمومی و بررسی فواید حاصل از خدمات کتابخانه‌های عمومی در جنبه‌های اصلی زندگی، تعداد اندکی از پژوهش‌ها به تحلیل چگونگی تفاوت فواید تحقق یافته از کتابخانه‌های عمومی در میان گروه‌های مختلف استفاده کنندگان پرداخته‌اند (واکاری و سرولا، ۲۰۱۲؛ واکاری و همکاران، ۲۰۱۴؛ و جوانا سین و واکاری، ۲۰۱۵). در نتیجه، دانش محدودی در مورد عواملی که در سود بردن استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه‌های عمومی دخیلند وجود دارد. به همین دلیل، لازم است پژوهش‌های

1. Studying                      2. Work and business                      3. Everyday activities  
4. Leisure time                      5. Cultural interests                      6. Career

بیشتری برای روشن شدن جزئیات عواملی که باعث تغییر در میزان فواید تحقیق‌یافته از کتابخانه‌های عمومی می‌شوند صورت پذیرد تا به درک ارزش اجتماعی، تأثیر طرح‌های اجراشده در کتابخانه‌ها و عوامل تأثیرگذار در موفقیت این خدمات کمک کند.

در ایران نیز برای مستندسازی میزان سودمندی خدمات کتابخانه‌ها برای اعضا به‌طور خاص و کل اجتماع به‌طور عام، به تبعیت از روند ارزیابی‌های کمی و کیفی رایج در سطح جهان، تلاش‌هایی با انجام پژوهش‌های کاربرمبنا که به سنجش خروجی‌ها و برون‌دادها و اندازه‌گیری کارکردهای کتابخانه‌ها در قالب نیازهای کاربران، رضایتمندی و تعیین اولویت‌های اطلاعاتی آنان می‌پردازند صورت گرفته است (امیدی فر، موسوی زاده، ۱۳۸۸؛ مسعودی، ۱۳۸۹؛ کتابی، میراحمدی و کریم پور آذر، ۱۳۸۹؛ اسفندیاری مقدم، رزمی شندی و نوروزی، ۱۳۹۲ و غیره). ولی این گونه پژوهش‌ها نمی‌توانند به میزان قابل‌قبولی ارزش کتابخانه‌ها برای اعضا و تأثیر آن را در جنبه‌های مختلف زندگی مطابق رویکردهای فوق‌الذکر روشن سازند.

به همین دلیل، در این پژوهش در راستای نتایج پژوهش‌های نوع دوم و بررسی فواید و تأثیرات کلی کتابخانه‌های عمومی در زندگی کاربران کتابخانه‌های عمومی ایران، فوایدی را که اعضای کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی در استان تهران، با استفاده از خدمات این کتابخانه‌ها کسب می‌کنند بررسی می‌کند.

با توجه به اینکه کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی ایران به‌طور عام تحت تأثیر رهنمودهای ایفلا/ یونسکو و به‌طور خاص تحت تأثیر برنامه راهبردی و سند چشم‌انداز افق ۱۴۰۴ نهاد کتابخانه‌های عمومی هستند، برون‌دادهای تحقیق‌یافته در آموزش و کسب‌وکار، فعالیت‌های روزمره و علایق فرهنگی در این کتابخانه‌ها با استفاده از پیشینه‌های موجود و موارد ذکرشده در اسناد فوق‌مورد بررسی قرار می‌گیرند تا در نهایت الگوی روشنی از وضعیت برون‌دادهای تحقیق‌یافته کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی استان تهران در حوزه‌های اصلی زندگی کاربران و ارتباط این برون‌دادها با ویژگی‌های کتابخانه‌ها و کاربران ترسیم شود. براین اساس، پژوهش حاضر به چگونگی وضعیت برون‌دادهای تحقیق‌یافته از خدمات کتابخانه‌های عمومی استان تهران پاسخ خواهد داد. هدف اصلی این پژوهش نیز تعیین وضعیت برون‌دادهای تحقیق‌یافته از خدمات کتابخانه‌های عمومی استان تهران در زندگی کاربران آن‌ها است.

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری در پژوهش حاضر کلیه کاربران ۱۵ تا ۷۹ ساله کتابخانه‌های عمومی نهادی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی در استان تهران هستند که اطلاعات آنها از نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور اخذ شده است. از تعداد ۱۳۶ کتابخانه عمومی نهادی در درجات متفاوت با بیش از ۸۶۰۰۰ عضو ۱۵ تا ۷۹ ساله با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبتی، تعداد ۶۲۰ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند.

برای اجرای این پژوهش از پرسش‌نامه محقق‌ساخته به‌عنوان ابزار گردآوری داده‌ها استفاده شد. پرسش‌نامه طراحی شده شامل ۵۱ گویه که ادراک کاربران را در سه زمینه برون‌دادهای کتابخانه‌های عمومی مورد سنجش قرار داد. به‌منظور سنجش میزان برون‌دادهای کتابخانه‌های عمومی در حوزه آموزش، پژوهش، کسب‌وکار و تجارت (گویه‌های ۱۷-۱)، حوزه فعالیت‌های روزمره (گویه‌های ۳۴-۱۸) و حوزه فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی (گویه‌های ۵۱-۳۵)، گویه‌ها بر اساس طیف لیکرت خیلی زیاد (۵)، زیاد (۴)، متوسط (۳)، کم (۲) و خیلی کم (۱) طراحی شدند.

برای سنجش روایی محتوایی، ابزار در اختیار ۵ نفر از متخصصان که در زمینه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، حداقل دو پژوهش انجام داده بودند، از طریق رایانامه ارسال و از هر یک از آنها خواسته شد ضمن انتخاب هر یک از گزینه‌های طیف لیکرت مبنی بر ضروری یا غیرضروری بودن آن گویه، اصلاحات پیشنهادی لازم برای بهبود گویه را بیان کنند. درنهایت، با بازبینی گویه‌ها، اعمال اصلاحات لازم و حذف گویه‌هایی که هم‌پوشانی داشتند ۵۱ گویه بسته به‌عنوان گویه‌های ضروری شناخته شدند. پایایی یا قابلیت ثبات و اطمینان ابزار برای کل پرسش‌نامه و گویه‌های هر مقوله از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد.

جدول ۱. نتایج به‌دست آمده از آزمون آلفای کرونباخ

حوزه‌های اصلی برون‌دادهای کتابخانه‌های عمومی	تعداد گویه‌ها	آلفای کرونباخ محاسبه‌شده
حوزه آموزش، پژوهش، کسب‌وکار و تجارت	۱۷	۰/۹۱
حوزه فعالیت‌های روزمره	۱۷	۰/۹۵
حوزه فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی	۱۷	۰/۹۴
مجموع برون‌دادها	۵۱	۰/۹۷



### یافته‌های پژوهش

به‌منظور بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. مقدار سطح آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برون‌دادهای تحقیق‌یافته از خدمات کتابخانه‌های عمومی به‌انضمام مؤلفه‌های آن از سطح خطای ۰/۰۵ بیشتر است؛ لذا در سطح اطمینان ۹۵ درصد توزیع متغیرها نرمال است (جدول ۲). از این‌رو، از آزمون‌های پارامتریک برای بررسی سؤالات پژوهش استفاده شد.

جدول ۲. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

مؤلفه‌ها	آموزش	فعالیت روزمره	فعالیت فرهنگی	برون‌دادها
آماره Z	۱/۰۱	۱/۲۲	۱/۳۳	۰/۹۲
سطح معنی‌داری	۰/۲۵	۰/۱۰	۰/۰۶	۰/۳۶

به‌منظور بررسی میزان برون‌دادهای تحقیق‌یافته از خدمات کتابخانه‌های عمومی به‌انضمام مؤلفه‌های آن با استفاده از آزمون تی تک گروهی با عدد نظری ۳، نتایج جدول ۳ نشان داد که در میان مؤلفه‌های برون‌دادهای تحقیق‌یافته از خدمات کتابخانه‌های عمومی، مؤلفه آموزش، پژوهش، کسب و کار و تجارب با میانگین ۲/۷۹ بیشترین و مؤلفه فعالیت‌های روزمره با میانگین ۲/۶۰ کمترین نمره را کسب کرده‌اند و میانگین برون‌دادهای تحقیق‌یافته از کتابخانه‌ها در هر سه حوزه و میزان برون‌دادهای کلی حاصل از کتابخانه‌ها با میانگین ۲/۷۰ (۵۳/۹ درصد) نیز کمتر از حد متوسط است.

جدول ۳. آزمون تی تک نمونه‌ای برون‌دادهای کتابخانه‌ها

Test value = ۳					
مؤلفه‌ها	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	آماره	سطح معنی‌داری
حوزه آموزش، پژوهش، کسب و کار و تجارت	۶۰۶	۲/۷۹	۰/۷۸	-۶/۴۳	۰/۰۰۰
حوزه فعالیت‌های روزمره	۵۹۴	۲/۶۰	۰/۹۸	-۹/۸۲	۰/۰۰۰
حوزه فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی	۵۹۱	۲/۷۱	۰/۹۵	-۷/۴۰	۰/۰۰۰
برون‌دادهای کلی	۶۰۶	۲/۷۰	۰/۸۴	-۸/۸۲	۰/۰۰۰

به‌منظور پی بردن به اینکه آیا برون‌دادهای تحقیقیافته در حوزه‌های مختلف با یکدیگر تفاوت دارند، پس از اطمینان از برقراری پیش‌فرض‌های لازم، طرح اندازه‌گیری مکرر انجام شده است. با توجه به اینکه سطح معنی‌داری آزمون لون برابر با ۰/۳۲ است ( $p > 0/01$ )، لذا در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین واریانس‌های سه گروه همگنی وجود دارد (جدول ۴).

جدول ۴: آزمون لون برای بررسی همگنی واریانس‌ها

سطح معنی‌داری	آماره	درجه آزادی ۲	درجه آزادی ۱	آزمون لون
۰/۳۲	۰/۷۹	۱۷۸۹	۲	لون

همچنین با استفاده از آزمون کرویت موجلی به بررسی فرض کرویت پرداخته شد. بر اساس نتایج به‌دست آمده از این آزمون در جدول ۵، مقدار آماره آزمون کرویت موجلی برابر با ۰/۹۵ و سطح معنی‌داری مرتبط با آن کوچک‌تر از ۰/۰۵ است ( $p < 0/05$ ). بنابراین، فرض کرویت برقرار نیست؛ لذا برای محاسبه طرح اندازه‌گیری مکرر از آزمون هینه‌فلت<sup>۱</sup> استفاده شد.

جدول ۵: آزمون کرویت متغیر برون‌داد و مؤلفه‌ها

سطح معنی‌داری	آماره	آزمون کرویت
۰/۰۰۰	۰/۹۵	کرویت

جدول ۶: نتایج طرح اندازه‌گیری مکرر

سطح معنی‌داری	آماره F	میانگین توان دوم	درجه آزادی	آزمون هینه-فلت
۰/۰۰۰	۲۸/۰۲	۵/۶۳	۱/۹۱	هینه-فلت

همان‌طور که در جدول ۶ مشهود است، مقدار آماره F آزمون برابر با ۲۸/۰۲ و سطح مرتبط با آن کوچک‌تر از ۰/۰۵ است ( $p < 0/05$ ). لذا طرح اندازه‌گیری مکرر، نشان‌دهنده تفاوت معنادار در میانگین برون‌دادهای تحقیقیافته از کتابخانه‌های عمومی در بین مؤلفه‌های مختلف شامل آموزش، پژوهش، کسب‌وکار و تجارت، فعالیت‌های روزمره و فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی است ( $F=28/02, p < 0/05$ ). لذا از آزمون تعقیبی بن‌فرونی<sup>۲</sup> برای مقایسه برون‌دادهای کتابخانه‌ها در حوزه‌های مختلف استفاده و نتایج در جدول ۴ ارائه شده است.

1. Huynh-Felt test      2. Bonferroni

## تحقیقات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های عمومی

برون‌دادهای تحقیق‌یافته کتابخانه‌های عمومی در استان تهران

جدول ۷. آزمون تعقیبی بن فرونی برون‌دادهای کتابخانه

عامل اول	عامل دوم	تفاوت از میانگین	سطح معنی‌داری
حوزه آموزش، پژوهش، کسب‌وکار و تجارت	حوزه فعالیت‌های روزمره	۰/۱۹	۰/۰۰۰
	حوزه فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی	۰/۰۹	۰/۰۰۳
حوزه فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی	حوزه فعالیت‌های روزمره	۰/۱۰	۰/۰۰۰

همان‌طور که در جدول ۷ ملاحظه می‌شود، برون‌دادهای کتابخانه در حوزه‌های مختلف با یکدیگر متفاوتند ( $p < 0/01$ ).

به منظور مقایسه برون‌دادهای تحقیق‌یافته از کتابخانه‌های عمومی در حوزه‌های مختلف و به‌طور کلی برحسب میزان استفاده کاربران، از آزمون تحلیل واریانس استفاده شد که نتایج زیر به دست آمد.

جدول ۸. آزمون تحلیل واریانس برون‌دادهای تحقیق‌یافته از کتابخانه‌های عمومی برحسب میزان استفاده کاربران

مؤلفه‌ها	میزان استفاده	میانگین	انحراف استاندارد	آماره F	سطح معنی‌داری
حوزه آموزش، پژوهش، کسب‌وکار و تجارت	روزانه	۲/۷۹	۰/۷۹	۳/۹۱	۰/۰۰۹
	هفتگی	۲/۸۷	۰/۷۶		
	ماهانه	۲/۶۰	۰/۶۴		
	سالانه	۲/۲۶	۱/۰۲		
حوزه فعالیت‌های روزمره	روزانه	۲/۵۴	۰/۹۹	۲/۶۸	۰/۰۴
	هفتگی	۲/۷۳	۰/۹۸		
	ماهانه	۲/۵۰	۰/۷۳		
حوزه فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی	روزانه	۲/۶۵	۰/۹۸	۲/۵۲	۰/۰۶
	هفتگی	۲/۸۲	۰/۹۳		
	ماهانه	۲/۶۵	۰/۶۶		
	سالانه	۲/۲۱	۱/۲۱		
برون‌دادهای کلی	روزانه	۲/۶۶	۰/۸۵	۳/۱۶	۰/۰۲
	هفتگی	۲/۸۰	۰/۸۳		
	ماهانه	۲/۵۹	۰/۵۶		
	سالانه	۲/۲۳	۱/۰۵		

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده در جدول ۸، میان برون‌دادهای تحقیق‌یافته کاربران در حوزه

آموزش، پژوهش، کسب و کار و تجارت، فعالیت‌های روزمره و برون‌دادهای کلی برحسب میزان استفاده کاربران از کتابخانه‌ها تفاوت وجود دارد. از این رو، از آزمون تعقیبی توکی برای مقایسه برون‌دادهای کتابخانه‌ها در حوزه‌های مختلف و به‌طور کلی برحسب میزان استفاده کاربران از کتابخانه‌ها استفاده شد.

جدول ۹. آزمون تعقیبی توکی برون‌دادهای کتابخانه‌ها (مقایسه حوزه‌های معنادار) برحسب میزان استفاده کاربران

مؤلفه	عامل ۱	عامل ۲	تفاوت از میانگین	سطح معنی‌داری
حوزه آموزش، پژوهش، کسب و کار و تجارت	سالانه	هفتگی	-۰/۶۰	۰/۰۲
فعالیت‌های روزمره	سالانه	هفتگی	-۰/۵۳	۰/۰۳
برون‌دادهای کلی	سالانه	هفتگی	۰/۵۷	۰/۰۳

همان‌طور که مشاهده می‌شود، اختلاف میانگین برون‌دادهای کتابخانه‌ها در حوزه‌های فوق برحسب میزان استفاده سالانه و هفتگی کاربران در سطح  $p < ۰/۰۵$  معنی‌دار است. بنابراین، بین برون‌دادهای تحقق‌یافته از کتابخانه‌های عمومی در هر سه حوزه و به‌طور کلی بین دو گروه از کاربران تفاوت معنی‌داری وجود دارد. در کاربرانی که به‌طور هفتگی از کتابخانه‌ها استفاده می‌کنند در مقایسه با آن‌هایی که کمتر استفاده می‌کنند (سالانه)، برون‌دادهای کتابخانه‌ها در همه حوزه‌ها و نیز به‌طور کلی بیشتر تحقق‌یافته است.

به‌منظور مقایسه برون‌دادهای تحقق‌یافته از کتابخانه‌های عمومی برحسب سطح تحصیلات کاربران، از آزمون تحلیل واریانس استفاده شد و نتایج در جدول ۱۰ ارائه شده است. نتایج به‌دست‌آمده از آزمون تحلیل واریانس نشان می‌دهد که مقدار آماره  $F$  به‌دست‌آمده در مؤلفه‌های مختلف و برون‌دادهای کلی در سطح بزرگ‌تر از  $p > ۰/۰۵$  قرار دارد که نشان می‌دهد بین مؤلفه‌های مختلف و برون‌دادها به‌طور کلی تفاوتی وجود ندارد.

به‌منظور مقایسه برون‌دادهای تحقق‌یافته از کتابخانه‌های عمومی برحسب جنسیت از آزمون  $t$  مستقل استفاده شد و نتایج در جدول ۸ ارائه شد. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده، سطح آزمون  $t$  مستقل برون‌دادهای تحقق‌یافته از کتابخانه‌های عمومی در حوزه‌های مختلف و به‌طور کلی برحسب جنسیت از سطح خطای  $۰/۰۵$  بیشتر است ( $p > ۰/۰۵$ ). لذا در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین کاربران زن و مرد از نظر برون‌دادهای تحقق‌یافته از کتابخانه‌های عمومی در حوزه‌های مختلف و به‌طور کلی تفاوت وجود ندارد.

## تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی

برون‌دادهای تحقق‌یافته کتابخانه‌های عمومی در استان تهران

جدول ۱۰. آزمون تحلیل واریانس برون‌دادهای تحقق‌یافته از کتابخانه‌های عمومی بر حسب سطح تحصیلات

مؤلفه	گروه	میانگین	انحراف استاندارد	آماره F	سطح معنی‌داری
حوزه آموزش، پژوهش، کسب و کار و تجارت	پایه	۲/۷۵	۰/۷۳	۰/۹۳	۰/۳۹
	دانشگاهی	۲/۸۱	۰/۸۳		
	تکمیلی	۲/۸۷	۰/۸۰		
حوزه فعالیت‌های روزمره	پایه	۲/۵۴	۰/۹۴	۱/۴۷	۰/۲۳
	دانشگاهی	۲/۶۸	۱/۰۱		
	تکمیلی	۲/۵۸	۰/۹۸		
حوزه فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی	پایه	۲/۶۷	۰/۹۲	۰/۲۴	۰/۷۸
	دانشگاهی	۲/۷۳	۰/۹۷		
	تکمیلی	۲/۷۳	۱/۰		
برون‌دادهای کلی	پایه	۲/۶۵	۰/۷۹	۰/۹۳	۰/۳۹
	دانشگاهی	۲/۷۴	۰/۸۷		
	تکمیلی	۲/۷۲	۰/۸۶		

جدول ۱۱. آزمون تی مستقل برون‌دادهای تحقق‌یافته از کتابخانه‌ها بر حسب جنسیت

مؤلفه	گروه	میانگین	انحراف استاندارد	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
حوزه آموزش، پژوهش، کسب و کار و تجارت	مرد	۲/۸۲	۰/۸۲	۰/۷۵	۶۰۴	۰/۴۵
	زن	۲/۷۷	۰/۷۵			
حوزه فعالیت‌های روزمره	مرد	۲/۵۶	۱/۰۲	-۰/۸۰	۵۹۲	۰/۴۱
	زن	۲/۶۳	۰/۹۵			
فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی	مرد	۲/۷۱	۰/۹۷	۰/۱۲	۵۸۹	۰/۸۹
	زن	۲/۷۰	۰/۹۴			
برون‌دادهای کلی	مرد	۲/۶۹	۰/۸۷	۰/۰۶	۶۰۴	۰/۹۴
	زن	۲/۷۰	۰/۸۰			

به‌منظور مقایسه برون‌دادهای تحقق‌یافته از کتابخانه‌های عمومی بر حسب وضعیت تأهل کاربران از آزمون تی مستقل استفاده شد که نتایج در جدول ۱۲ ارائه گردیده است.

جدول ۱۲. آزمون تی مستقل برون‌دادهای تحقیق یافته از کتابخانه‌ها برحسب وضعیت تأهل

مؤلفه	گروه	میانگین	انحراف استاندارد	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
حوزه آموزش، پژوهش، کسب و کار و تجارت	مجرد	۲/۷۱	۰/۷۶	-۴/۶۶	۶۰۴	۰/۰۰۰
	متاهل	۳/۰۴	۰/۷۸			
حوزه فعالیت‌های روزمره	مجرد	۲/۴۳	۰/۹۵	-۷/۱۷	۵۹۲	۰/۰۰۰
	متاهل	۳/۰۶	۰/۹۰			
حوزه فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی	مجرد	۲/۵۷	۰/۹۵	-۵/۵۷	۵۸۹	۰/۰۰۰
	متاهل	۳/۰۶	۰/۸۷			
برون‌دادهای کلی	مجرد	۲/۵۷	۰/۸۲	-۶/۳۴	۶۰۴	۰/۰۰۰
	متاهل	۳/۰۵	۰/۷۸			

به‌منظور بررسی رابطه سن کاربران با برون‌دادهای تحقیق یافته از کتابخانه‌های عمومی در مؤلفه‌های مختلف از آزمون هم‌بستگی پیرسون استفاده شد.

جدول ۱۳. آزمون هم‌بستگی بین برون‌دادهای کتابخانه‌ای و سن کاربران

مؤلفه‌ها	سن	ضریب هم‌بستگی	سطح معنی‌داری
حوزه آموزش، پژوهش، کسب و کار و تجارت	۰/۱۳	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
حوزه فعالیت‌های روزمره	۰/۲۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
حوزه فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی	۰/۱۸	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
برون‌دادهای کلی	۰/۱۹	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

همان‌طور که در جدول ۱۳ ملاحظه می‌شود، ضریب هم‌بستگی پیرسون بین حوزه‌های مختلف و برون‌دادهای به‌طور کلی و سن کاربران در سطح  $(p < 0/01)$  معنی‌دار است و بیشترین هم‌بستگی بین سن و فعالیت‌های روزمره است.

برای مقایسه برون‌دادهای تحقیق یافته از کتابخانه‌های عمومی برحسب درجه‌بندی کتابخانه‌ها با استفاده از آزمون تحلیل واریانس نتایج زیر به دست آمد.

## تحقیقات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های عمومی

برون‌دادهای تحقیق‌یافته کتابخانه‌های عمومی در استان تهران

جدول ۱۴. آزمون تحلیل واریانس برون‌دادهای تحقیق‌یافته از کتابخانه‌ها برحسب درجه‌بندی کتابخانه‌ها

مؤلفه	گروه	میانگین	انحراف استاندارد	آماره F	سطح معنی‌داری
آموزش، پژوهش، کسب‌وکار و تجارت	درجه ۳	۲/۹۶	۰/۷۷	۵/۸۱	۰/۰۰۰
	درجه ۴	۳/۰۴	۰/۸۱		
	درجه ۵	۲/۷۲	۰/۷۹		
	درجه ۶	۲/۶۷	۰/۷۱		
	درجه ۷ و بالاتر	۲/۶۴	۰/۷۸		
فعالیت‌های روزمره	درجه ۳	۲/۹۵	۰/۹۷	۶/۴۲	۰/۰۰۰
	درجه ۴	۲/۸۲	۰/۹۹		
	درجه ۵	۲/۵۳	۰/۹۸		
	درجه ۶	۲/۴۷	۰/۹۰		
	درجه ۷ و بالاتر	۲/۲۹	۰/۹۷		
فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی	درجه ۳	۲/۹۸	۰/۹۵	۴/۸۱	۰/۰۰۱
	درجه ۴	۲/۹۱	۰/۹۶		
	درجه ۵	۲/۶۲	۰/۹۸		
	درجه ۶	۲/۶۴	۰/۹۲		
	درجه ۷ و بالاتر	۲/۴۱	۰/۸۱		
برون‌دادهای کلی	درجه ۳	۲/۹۶	۰/۸۴	۶/۳۹	۰/۰۰۰
	درجه ۴	۲/۹۲	۰/۸۶		
	درجه ۵	۲/۶۲	۰/۸۵		
	درجه ۶	۲/۵۹	۰/۷۶		
	درجه ۷ و بالاتر	۲/۴۵	۰/۷۶		

اگرچه نتایج آزمون تحلیل واریانس وجود اختلاف بین نمرات حاصل هر یک از مؤلفه‌ها و برون‌دادها به‌طور کلی را نشان می‌دهد، اما تفاوت میانگین نمرات در میان کاربران کتابخانه‌های درجات مختلف را نشان نمی‌دهد. به همین منظور، در راستای مقایسه میانگین‌ها در درجات مختلف از آزمون تعقیبی توکی استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول مقایسه‌های چندگانه (جدول ۱۵) ارائه شده است.

جدول ۱۵. آزمون تعقیبی توکی (تفاوت‌های معنادار میانگین‌ها در مؤلفه‌ها بر اساس درجه کتابخانه‌ها)

مؤلفه	عامل ۱	عامل ۲	سطح معنی داری
حوزه آموزش، پژوهش، کسب و کار و تجارت	۴	۵	۰/۰۰۴
	۴	۶	۰/۰۰۱
	۴	۷ و بالاتر	۰/۰۰۹
حوزه فعالیت‌های روزمره	۳	۵	۰/۰۱۲
	۳	۶	۰/۰۰۴
	۳	۷ و بالاتر	۰/۰۰۱
	۴	۶	۰/۰۳۳
	۴	۷ و بالاتر	۰/۰۰۶
حوزه فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی	۳	۵	۰/۰۰۴
	۳	۷ و بالاتر	۰/۰۰۵
	۴	۷ و بالاتر	۰/۰۰۱
برون‌دادهای کلی	۳	۵	۰/۰۰۱
	۳	۶	۰/۰۰۱
	۳	۷ و بالاتر	۰/۰۰۳
	۴	۵	۰/۰۲۱
	۴	۶	۰/۰۱۴
	۴	۷ و بالاتر	۰/۰۰۴

همان‌طور که در جدول ۱۵ ملاحظه می‌شود، در زمینه برون‌دادهای کلی، برون‌دادهای تحقیق‌یافته در کتابخانه‌های درجه ۳ تفاوتی معنی‌دار با کتابخانه‌های درجه ۵، ۶ و ۷ و بالاتر و کتابخانه‌های درجه ۴ نیز با کتابخانه‌های درجات ۵، ۶ و ۷ و بالاتر تفاوتی معنادار دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس یافته‌های این پژوهش، میانگین برون‌دادهای تحقیق‌یافته توسط کاربران کتابخانه‌های عمومی استان تهران از خدمات کتابخانه‌ها به‌طور کلی و در مؤلفه‌های سه‌گانه کمتر از حد متوسط است. این نتایج به‌روشنی نشان‌دهنده فاصله و شکاف سطح خدمات کتابخانه‌های عمومی با اهداف تعیین‌شده برای این نهاد در متون علمی و برنامه‌های نهادهای متولی است.



با وجود این، به نظر می‌رسد به دلیل تصویر سنتی که از کتابخانه‌های عمومی و خدمات آن در ذهن مراجعه‌کنندگان و خود کتابداران و متولیان این نهاد در ایران وجود دارد، روند خدمات‌دهی سنتی نیز در زمینه کمک به آموزش رسمی، یادگیری در اوقات فراغت و پژوهش با تأکید بیشتری دنبال می‌شود.

دلیل دیگر برای بالاتر بودن میزان برون‌دادهای تحقیق‌یافته در حوزه آموزش‌های رسمی، غیررسمی و فنی و حرفه‌ای و پژوهش، احتمال عضویت بیشتر جوانان زیر ۲۰ سال (۴۵/۵ درصد) در کتابخانه‌های عمومی است. به دلیل اینکه متأسفانه در نظام آموزشی ایران کتابخانه‌های آموزشی مناسب یا وجود ندارند یا زمان سرویس‌دهی آن‌ها محدود به ساعات کار مدارس است، اکثر اعضای این گروه سنی که نیاز مبرم به متون درسی و کمک‌درسی در حوزه آموزش رسمی و غیررسمی خود دارند استفاده بیشتری از منابع و فضای کتابخانه‌ها می‌کنند.

نتایج حاصل‌شده در این پژوهش در خصوص برون‌دادهای تحقیق‌یافته حوزه آموزش با نتایج به‌دست‌آمده در پژوهش واکاری (۲۰۱۴) همسو است و این حوزه بیشترین برون‌دادهای داشته است، ولی با نتایج حاصل از پژوهش واکاری و جوانا سین (۲۰۱۵) در خصوص برون‌دادهای تحقیق‌یافته در کتابخانه‌های عمومی آمریکا همسو نیست.

برون‌دادهای تحقیق‌یافته در حوزه فعالیت‌های روزمره که ارتباط مستقیمی با شرایط زندگی شخصی و خانوادگی کاربران داشته و میزان نفوذ خدمات کتابخانه‌ها را در زندگی شخصی و خانوادگی اعضا و در نتیجه به صورت کلی اجتماع را نمایان می‌سازد نیز کمتر از حد متوسط است و کاربران مطالبه کمتری برای ارائه خدمات مرتبط با حوزه زندگی روزمره، ارتقای شرایط خانوادگی، فرزندپروری و نظایر آن از کتابخانه‌های عمومی دارند.

به نظر می‌رسد اگر کتابخانه‌ها برخلاف برگزاری و انجام برنامه‌های بکناخت، به برگزاری کلاس‌ها، گروه‌های بحث و کارگاه‌های مختلف در زمینه فعالیت‌های روزمره کاربران اقدام کنند، احتمال رشد چشمگیر میزان برون‌دادهای این حوزه و برون‌دادهای کلی حاصل خواهد شد.

برون‌داد حاصل‌شده در حوزه فعالیت‌های روزمره در این پژوهش همانند نتایج حاصل از پژوهش واکاری و سرولا (۲۰۱۲)، واکاری و همکاران (۲۰۱۴) فعالیت‌های روزمره کاربران

کتابخانه‌های عمومی فنلاند، نروژ و هلند و در نهایت جوانا سین و واکاری (۲۰۱۵) در زمینه فعالیت‌های روزمره کاربران کتابخانه‌های آمریکا در خصوص ضریب نفوذ کتابخانه‌ها در زمینه فعالیت‌های روزمره کاربران همسو بوده و نشان‌دهنده برون‌دادهای پایین‌تر این حوزه نسبت به حوزه‌های دیگر است.

نتایج نشان داد که برون‌دادهای تحقق‌یافته در حوزه‌های مختلف و برون‌دادها به‌طور کلی با سن کاربران رابطه‌ای معنادار دارد. به نظر می‌رسد افزایش سن کاربران و در نتیجه تفاوت سطح ادراکات، رفتارها، انتظارات و عملکردها، ظرفیت یادگیری و همچنین افزایش تجربه و تخصصی‌تر شدن نیازهای اطلاعاتی، عامل تفاوت در برون‌دادهای تحقق‌یافته بر اساس سن کاربران باشد.

با توجه به اینکه بخش زیادی از گروه کودک و نوجوان که در کتابخانه‌ها خدمات مخصوص به آن‌ها ارائه می‌شود از جامعه پژوهش حذف شدند و جوانان عضو کتابخانه‌های عمومی هم با روند روبه‌رشدی به رفع نیازهای اطلاعاتی از طریق ابزارها و امکانات جدید الکترونیکی و مجازی از قبیل رایانه‌های شخصی، اینترنت، تلفن‌های هوشمند، شبکه‌های اجتماعی می‌پردازند، رابطه مثبت معنی‌دار میزان برون‌دادهای تحقق‌یافته با افزایش سن کاربران قابل توجه است؛ زیرا برخلاف نسل جوان، نسل‌های قبل وابستگی و گاهی دلبستگی خاصی به فضای کتابخانه‌ها به‌شکل سنتی، منابع فیزیکی و کاغذی آن دارند و در مقابل عدم تمایل، یا عدم توانایی به همگامی سریع با فناوری‌های نو هم در آن‌ها مشاهده می‌شود. علاوه‌براین، به نظر می‌رسد افراد مسن‌تر سطح انتظار کمتری از خدمات کتابخانه‌ها دارند و در نتیجه در مقایسه با جوان‌ترها میانگین خدمات تحقق‌یافته بیشتری در همه زمینه‌ها دارند. در مقابل، جوانان انتظار ارتقای سریع سطح خدمات کتابخانه‌ها و همگامی آن با تحولات روز از قبیل گسترش خدمات مجازی، امکان ارتباط از راه دور، ارائه خدمات اینترنت باسیم و بی‌سیم در محل کتابخانه را دارند که به‌جز در موارد خاص هنوز کتابخانه‌های عمومی خدمات مطلوبی در این حوزه برای کلیه کاربران خود فراهم نکرده‌اند.

کمتر بودن میزان برون‌دادهای تحقق‌یافته توسط جوان‌ترها می‌تواند زنگ خطر برای کاهش تأثیرگذاری کتابخانه‌های عمومی در آینده‌نچندان دور باشد. روند گرایش به ابزارهای

جدید و توسعه سریع زیرساخت‌های اطلاعاتی جدید در کشور، لزوم همگامی برنامه‌های کتابخانه‌ها با این تغییرات را ضروری می‌سازد.

نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج حاصل از پژوهش واکاری و سرولا (۲۰۱۲) در زمینه برون‌دادهای کلی، برون‌دادهای حوزه آموزش، کسب‌وکار و فعالیت‌های روزمره همخوانی دارد، اما برون‌دادهای تحقیق‌یافته در حوزه فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی در این پژوهش با نتایج پژوهش واکاری و سرولا (۲۰۱۲) همخوانی ندارد. به نظر می‌رسد با توجه به پرننگ بودن جنبه فعالیت‌های مذهبی در میان جامعه این پژوهش و به‌طور کلی در میان کاربران کتابخانه‌های عمومی ایران و همچنین افزایش تمایل به دین و عمل به فرایض آن در سنین بالاتر، رابطه مثبت میزان خدمات تحقیق‌یافته این حوزه با سن کاربران منطقی باشد.

نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش در زمینه برون‌دادهای کلی، حوزه آموزش و کسب‌وکار و فعالیت‌های روزمره با نتایج به‌دست‌آمده در پژوهش جوانا سین و واکاری (۲۰۱۵) همخوانی ندارد، در حالی که نتایج هر دوی آن‌ها در زمینه رابطه سن با فعالیت‌های فرهنگی با یکدیگر همخوانی دارند. این امر می‌تواند ناشی از احتمال وجود تفاوت در میزان برون‌دادهای تحقیق‌یافته توسط کاربران در این پژوهش با جامعه پژوهشی آمریکا، همگامی بیشتر کتابخانه‌های آمریکا با نیازهای روز نسل جوان، ارائه خدمات بر پایه فناوری‌های نو و در نتیجه رابطه معکوس برون‌داد بر اساس سن باشد.

برحسب درجه‌بندی اعمال‌شده، کتابخانه‌های عمومی در نهاد کتابخانه‌های عمومی از درجه استاندارد (درجه ۱) شروع و تا درجه ۱۰ (کتابخانه روستایی) ادامه دارد. پس از اختصاص درجه، میزان منابع، کارکنان، ساعت کاری و سطح امکانات جانبی نیز به تناسب تغییر می‌یابد. براین اساس، انتظار می‌رود که میزان درک برون‌دادهای کاربران کتابخانه‌ها در کتابخانه‌های با درجات استاندارد و نزدیک به استاندارد با درجات بالاتر تفاوت زیادی داشته باشد.

نتایج آزمون تحلیل واریانس نشان داد که میزان برون‌دادهای تحقیق‌یافته به‌طور کلی در کتابخانه‌های درجه ۳ به‌طور معنی‌داری بیشتر از کاربران کتابخانه‌های درجات ۵، ۶ و ۷ و بالاتر و کاربران کتابخانه‌های درجه ۴ نیز بیشتر از کتابخانه‌های درجات ۵، ۶ و ۷ و بالاتر بوده است. در توجیه نتایج به‌دست‌آمده می‌توان گفت که احتمال این تفاوت‌ها به‌علت وجود کارکنان

متخصص و فنی بیشتر، ساعات کاری بیشتر، امکانات، منابع و فضای مناسب‌تر و اختلاف زیاد سطح امکانات در درجات بالا و پایین بوده است.

با مقایسه میانگین برون‌دادهای تحقق‌یافته در کتابخانه‌های درجات مختلف در زمینه برون‌دادهای کلی و مؤلفه‌های آن، با وجود اختلاف بین میزان زیربنا، منابع، نیروی انسانی و امکانات جنبی در کتابخانه‌های درجات ۳ و ۴ و کتابخانه‌های درجات ۵، ۶ و ۷ و بالاتر با یکدیگر تفاوتی در سطح برون‌دادها وجود ندارد. این تفاوت تنها در کتابخانه‌های با درجه‌های دور از یکدیگر که اختلاف سطح امکانات فاحش بوده معنادار است. در نتیجه، از نتایج به‌دست آمده در این سؤال می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که با وجود تفاوت برون‌دادهای تحقق‌یافته از کتابخانه‌ها با درجه‌های مختلف، به‌طور کلی درجه‌بندی اختصاص‌یافته به کتابخانه‌ها توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی به‌خصوص در کتابخانه‌های با درجات نزدیک بر اساس میزان برون‌دادهای تحقق‌یافته کاملاً قابل‌دفاع نیست.

با وجود تفاوت معنادار در نمرات حاصل از برون‌دادها در هر سه حوزه و برون‌دادهای کلی بین کاربران کتابخانه‌های با درجات مختلف، به نظر می‌رسد اختلاف میانگین بین درجات بالا و پایین هم در حد موردانتظار و متناسب با اختلاف امکانات نیست. این امر می‌تواند نشانگر عدم توزیع متناسب امکانات در میان کتابخانه‌هایی باشد که در حد انتظار برای کاربران مفید واقع نشده‌اند. احتمال این روند باعث می‌شود کتابخانه‌های درجات پایین با وجود برخورداری از امکانات خوب برای بهبود کیفیت خدمات خود اقدام نکنند و درمقابل میزان برون‌دادهای قابل‌قبول کتابخانه‌های با درجات بالاتر که ممکن است به دلیل تلاش‌های مضاعف کارکنان یا دلایل زمینه‌ای دیگر باشد، به دلیل کمبود امکانات یا دلزدگی از وجود تبعیض به‌مرور کاهش یابد.

پس از مقایسه برون‌دادهای تحقق‌یافته از کتابخانه‌های عمومی برحسب جنسیت، همان‌طور که انتظار می‌رفت، مشخص شد که برون‌دادهای تحقق‌یافته از کتابخانه‌های عمومی در حوزه‌های مختلف و به‌طور کلی در بین کاربران زن و مرد تفاوت معنی‌داری با یکدیگر ندارد. یافته‌های حاصل از این سؤال با رهنمودهای ایفلا و برنامه راهبردی و سند چشم‌انداز کتابخانه‌های عمومی که تأکید بر ارائه خدمات یکسان به تمام اقشار بدون توجه به سن، جنس، رنگ و غیره دارند مطابقت دارد.

با توجه به انجام نشدن پژوهش‌های مشابه با این رویکرد، ضروری به نظر می‌رسد که برای اثبات درستی یافته‌های این پژوهش ابتدا پژوهش‌های مشابه در استان‌های دیگر و در سطح ملی صورت گیرد. سپس مدیران، متخصصان، کتابداران و کلیه دست‌اندرکاران حوزه کتابخانه‌های عمومی با در نظر گرفتن شرایط، امکانات، اسناد و برنامه‌های ملی و بین‌المللی و تجزیه و تحلیل نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش‌ها درخصوص برون‌دادهای کلی و جزئی کتابخانه‌های عمومی و تفاوت‌های موجود در حوزه‌های مختلف به بازنگری جدی برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی در راستای ارتقای ضریب تأثیر کتابخانه‌ها، افزایش سرمایه اجتماعی و اعتلای فرهنگی جامعه پردازند.

از طرف دیگر، نهاد کتابخانه‌های عمومی که از اوایل دهه هشتاد به‌موجب قانون، متولی اصلی کتابخانه‌های عمومی شده است با تکرار پژوهش‌های مرتبط با این حوزه در کتابخانه‌های نهادی و غیرنهادی می‌تواند عملکرد کلی خود را با دیگر نهادهای متولی مقایسه کند. مقتضی است نهاد کتابخانه‌های عمومی به‌منظور دفاع از موجودیت خود به‌عنوان نهاد متولی، با انجام این‌گونه پژوهش‌ها موجب پیشرفت عملکرد نهایی کتابخانه‌های عمومی در کشور شده و همچنین زمینه‌ساز یکپارچه شدن مدیریت کتابخانه‌ها در سراسر کشور شود.

علی‌رغم پایین‌تر بودن میزان درک برون‌دادها از خدمات کتابخانه، میزان برون‌دادهای تحقیق‌یافته در حوزه آموزش، پژوهش، کسب و کار و تجارت و حوزه فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی اجتماعی وضعیت بهتری از برون‌دادهای حوزه فعالیت‌های روزمره دارند. این موضوع لزوم برنامه‌ریزی بیشتر مدیران کتابخانه‌ها را برای پوشش بهتر خدمات این حوزه، ارائه خدمات جدید و متناسب با نیازهای روز جامعه اطلاعاتی می‌طلبد. علاوه بر برنامه‌ریزی برای احصای نقاط ضعف، لزوم برنامه‌ریزی به‌منظور معرفی و شناساندن خدمات، منابع، امکانات موجود کتابخانه‌ها نیز احساس می‌شود؛ زیرا نتایج به‌دست‌آمده حاکی از عدم بهره‌برداری مناسب کاربران از امکانات و منابع موجود در کتابخانه از قبیل کتب و مجلات جدید، شبکه کتاب‌خوانان حرفه‌ای، امکانات تحت وب سامانه یکپارچه مدیریت کتابخانه‌ها و دیگر امکانات جدید ارائه‌شده در نهاد کتابخانه‌های عمومی است.

وجود رابطه مثبت در زمینه برون‌دادهای کلی و مؤلفه‌های آن با سن کاربران نشان‌دهنده سیر درست استفاده از خدمات کتابخانه‌ها در راستای اهداف بلندمدت ذکر شده در سند

چشم‌انداز و برنامه‌ راهبردی نهاد کتابخانه است که نیازمند تلاش برای حفظ روند پیشرو و ارتقای سطح دانش و آگاهی همه افراد در همه سنین است. از طرف دیگر، با توجه به فاصله گرفتن هرچه بیشتر نسل جدید از کتابخانه‌هایی که خدماتشان سنتی است، لزوم برنامه‌ریزی و تغییر شیوه خدمات مطابق با سلیقه‌ها و نیازهای روز جامعه ضروری به نظر می‌رسد.

### منابع

- اسفندیاری مقدم، علیرضا، رزمی شنیدی، مسعود؛ و نوروزی، یعقوب (۱۳۹۲). کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های مدل لیب کوآل در ایران). *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۷(۲)، ۱۹۱-۲۰۸.
- امیدی‌فر، سیروس؛ و موسوی‌زاده، زهرا (۱۳۸۸). سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی با استفاده از مدل لایب کوآل. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۶۱(۴)، ۸۰-۶۱.
- حسن‌زاده، محمد؛ و نجف‌قلی‌نژاد، اعظم (۱۳۸۷). *سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی: نظریه‌ها، روش‌ها و ابزارها*. تهران: کتابدار.
- شریفی، سمیه (۱۳۸۹). رویکرد ارزیابی پیامد: تغییر تمرکز پژوهش‌ها از موضوع «کاربر در زندگی کتابخانه» به «کتابخانه در زندگی کاربر». *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۵۱(۳)، ۲۷۱.
- کتابی، سعیده؛ میراحمدی، محمدرضا؛ و کریم‌پور آذر، آسیه (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های عمومی استان‌ها توسط تکنین پوششی داده‌ها. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۱۷(۱)، ۲۸-۹.
- مسعودی، فرامرز (۱۳۸۹). مسائل و مشکلات ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی. *کلیات کتاب ماه*، ۱۳(۸)، ۳۶-۳۰.
- نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، اداره کل امور کتابخانه‌ها (۱۳۹۱). *مجموعه دستورالعمل‌های اداری کتابخانه‌های عمومی*. تهران: مؤسسه انتشارات نشر.
- ویکری، برایان کمیل؛ و ویکری، الینا (۱۳۸۰). *علم اطلاع‌رسانی در نظر و عمل*. ترجمه عبدالحسین فرج‌پهلوی. مشهد: دانشگاه فردوسی مشهد.

### References

- Durrance, C. J., Fisher-Pettigrew, E. K., & Hinton, M. (2005). *How libraries and librarians help: Assessing outcomes in your library*. Chicago, IL: American Library Association.

- Hassanzadeh, M. & Najafgholinezhad, A. (2008). *Measurement and evaluation of libraries and information centers: theories, methods and tools*. Tehran: Ketabdar (in Persian)
- Hernon, P., & Dugan, R. (2002). *An action plan for outcomes assessments in your library*. Chicago, IL: American Library Association. Retrieved from [http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis\\_A.aspx](http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx).
- Huysmans, F. & Oomes, M. (2013). Measuring the public library's societal value: a methodological research program. *IFLA Journal*, 39(2), 168-177.
- Isfandyari-Moghaddam, A., Razmi shendi, M. & Norouzi, Y. (2013). The Study of History of Researches about LibQual model in Iran. *Academic Librarianship and Information Research*, 47(2), 191-208. (in Persian)
- Joanna Sin, S. & Vakkari, P. (2015). Perceived outcomes of public libraries in the United State. *Library & Information Science Research*. 37(1), 209-219.
- Ketabi, S., Mirahmadi, M.R. & Karimpoor, A. (2011). Evaluating the Performance of Public Libraries in Provinces by Data Envelopment Analysis (DEA). *Information Research and Public Libraries*, 17(1), 9-28. (in Persian)
- Lance, K. C., Steffen, N. O., Logan, R., Rodney, M. J., Kaller, S., Koontz, C. M. & Jue, D. K. (2001). *counting on results: new tools for outcome-based evaluation of public libraries*. Aurora, CO: Bibliographical Center for Research.
- Massoudi, F. (2010). The Issues and problems involved in evaluation of libraries and information centers. *Ketab-e mah-e Kolliyat*, 13(8), 30-36. (in Persian)
- McClure, C. & Bertot, J. C. (1998). *Public Library Use in Pennsylvania: Identifying Uses, Benefits and Impacts*. Pennsylvania State Department of Education: Harrisburg, PA.
- Omidifar, S. and Mousavizadeh, Z. (2010). Evaluating the Quality Level of Services provided in Library of Faculty of Psychology and Education in Allame Tabataba'i University using LibQUAL Model. *Research on Information Science and Public Libraries*, 15(4), 61-80. (in Persian)
- Reitz, J. M. (2004). Output measure. In *Online Dictionary for Library and Information Science*. Retrieved from [https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis\\_o.aspx](https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_o.aspx)
- Rubin, R. J. (2006). *Demonstrating results using outcome measurement in your library*. Chicago, IL: American Library Association.
- Sharifi, S. (2010). Outcome Evaluation Approach: The Shift from Research Focus from "The User in The Life of The Library" to "The Library in The Life of The User". *Library and Information Science*, 51 (3), 271-291. (in Persian)
- Iran Public Libraries Foundation, Directorate-General of Library Affairs (2012). *Directives on administration of public libraries*. Tehran: Publishing Institute of Ketab-e Nashr. (in Persian)
- Thebridge, S. & Dalton, P. (2003). Working towards outcome assessment in UK academic libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 35(2), 93-104.

- Vakkari, P. (2014). Models explaining the perceived outcomes of public libraries. *Journal of Documentation*, 70(4), 640 – 657.
- Vakkari, P. & Serola, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. *Library and Information Science Research*, 34(1), 37-44.
- Vickery, B. & Vickery, A. (2001). *Information Literacy Theory and Practice* (A. Farajpahlou, Trans.). Mashhad: Ferdowsi University of Mashhad. (in Persian).

---

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

سیفی، لیلی و علی‌دوست، علی (۱۳۹۸). برون‌دادهای تحقیق‌یافته کتابخانه‌های عمومی در استان تهران. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۵ (۱)، ۴۳-۶۶.

---

Seifi, L., & Alidoost, A. (2019). Perceived Outcomes of the Public Libraries in Tehran Province. *Research On Information Science & Public Libraries*, 25(1), 43-66.

