

بررسی خدمات ویژه در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران

*زهرة میرحسینی^۱، زهرا اباذری^۲، کلثوم بهنایی^۳

۱. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۲. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۳. کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۳۹۶/۰۳/۱۸) تاریخ پذیرش: (۱۳۹۶/۰۵/۲۳)

Investigating Special Services of public libraries Attached to Artistic-Cultural Organization of Tehran Municipality

Zohreh Mirhosseini¹, Zahra Abazari², Kolsoum Behniaei³

1. Associate Professor of Knowledge & Information Science, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

2. Associate Professor of Knowledge & Information Science, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

3. Master of Knowledge & Information Science, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Received: (2017/08/14) Accepted: (2017/06/08)

Abstract

Purpose: This research aims to investigate the information resources, needed tools and technologies to the special users with certain conditions in the public libraries attached to Artistic-Cultural Organization of Tehran Municipality.

Methodology: This study is an analytical survey. Statistical community consists of 272 librarians of 82 libraries that among them 160 librarians were selected as sample, but 170 questionnaires were distributed. Questionnaire reliability coefficient was 0.920.

Findings: Correlation coefficient of Spearman test obtained between the special services in the library and information resources and technology - tools to provide services for new literates was 0.494, for the disabled 0.869, for old man and old woman 0.737, for children 0.839 and adolescents 0.802. It means that the services for new literates is lower than the other services.

Conclusion: Between information resources and technology, tools and special services in the public Libraries of Tehran Municipality there are positive relationship in the level of 0.05. This means that if the amount of information resources and using technology and tools would be higher, the amount of special services would be increased.

Keywords

Special services, Tehran- public Libraries, Artistic-Cultural organization of Tehran Municipality.

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری‌های موردنیاز گروه‌های خاص و خدمات ویژه به آنها در کتابخانه‌های وابسته به سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران انجام شده است.

روش‌شناسی: روش پژوهش پیمایشی تحلیلی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه پژوهشگر ساخته با ضریب پایایی ۰/۹۲۰ می‌باشد. جامعه آماری ۲۷۲ نفر از کتابداران ۸۲ کتابخانه می‌باشد. حجم نمونه طبق جدول مورگان ۱۶۰ نفر محاسبه شد که برای اطمینان از برگشت تمام پرسشنامه‌ها بین ۱۷۰ نفر توزیع شد.

یافته‌ها: اجرای آزمون اسپیرمن نشان داد ضریب همبستگی به‌دست آمده بین ارائه خدمات ویژه در کتابخانه و منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به نوسودان برابر با ۰/۴۹۴، معلولان برابر با ۰/۸۶۹، سالمندان برابر با ۰/۷۳۷، کودکان برابر با ۰/۸۳۹ و نوجوانان برابر با ۰/۸۰۲ می‌باشد، به عبارتی ارائه خدمات به نوسودان در سطح پایین‌تری به دیگر خدمات قرار دارد.

نتیجه‌گیری: بین منابع اطلاعاتی و ابزارهای فناوری و ارائه خدمات ویژه در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران رابطه مثبتی در سطح ۰/۰۵ وجود دارد، به این معنی که هرچه میزان منابع اطلاعاتی و ابزارهای فناوری در کتابخانه بالاتر باشد، ارائه خدمات نیز افزایش می‌یابد.

واژه‌های کلیدی

خدمات ویژه، تهران-کتابخانه‌های عمومی، سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران.

*Corresponding Author: Zohreh Mirhosseini

E-mail: zmirhosseini@yahoo.com

* نویسنده مسئول: زهرة میرحسینی

مقدمه

یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی در جوامع مختلف ترویج و گسترش فرهنگ مطالعه است. این فعالیت زندگی بشر را به رشد و تعالی می‌رساند به طوری که بالا رفتن مطالعه افراد یک جامعه عنصر اساسی پیشرفت آن جامعه می‌باشد. لذا، کتابخانه عمومی عضو لازم و ضروری هر جامعه محسوب می‌شود. کتابخانه عمومی با تهیه و تدارک انواع گوناگونی از خدمات نقش مهمی در جامعه ایفا می‌کند. از جمله این خدمات، خدمات ویژه کتابخانه است. این نوع خدمات، مختص کتابخانه‌های عمومی است (مختاری معمار، ۱۳۷۶، ۵۴). سازمان فرهنگی هنری با ۸۲ کتابخانه عمومی در سطح شهر تهران، یکی از اصلی‌ترین متولیان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران می‌باشد. خدمات ویژه کتابخانه‌های عمومی، برای افرادی ارائه می‌شوند که شخصاً قادر به دستیابی به کتابخانه نباشند. بحث دسترسی به اطلاعات نه تنها برای افراد سالم جامعه بلکه برای افراد با مشکلات و معلولیت خاص مطرح است. لذا دسترس‌پذیر کردن اطلاعات برای کسانی که قادر نیستند به دلایلی به طور مساوی با دیگر افراد جامعه از خدمات اطلاعاتی بهره‌مند شوند نیاز به ارائه خدماتی خاص دارد.

یکی از بزرگ‌ترین حقوقی که می‌توان برای هر فرد در جامعه در نظر داشت حق دسترسی به اطلاعات است که از کمترین نوع آن تا بیشترین نوع آن را شامل می‌شود و باید سعی شود که دسترسی به اطلاعات تا حد ممکن به طور صحیح و آسان در دسترس همگان قرار گیرد (رضوی نعمت‌اللهی، ۱۳۸۹، ۳). مراجعان با شرایط خاص شامل افرادی در شرایط سنی خاص (کودکی، نوجوانی و سالمندی) یا شرایط جسمی و ذهنی (معلولان) یا شرایط مکانی خاص (آسایشگاه، بیمارستان و زندان) می‌شوند. گروه خاص اصطلاح عامی است که به ناتوانان جسمی و ذهنی، سالمندان، بیماران، زندانیان، گروه‌های اقلیت قومی و زبانی و جز آن اطلاق می‌شود (میرحسینی، ۱۳۹۴). گروه‌های خاص در کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری تهران عبارت‌اند از: نوسودان؛ معلولان؛ سالمندان، کودکان و نوجوانان.

باسواد کسی است که قادر به تلفیق نوشتن، خواندن، حرف‌زدن، شنیدن و تفکر انتقادی است. اثرات بی‌سوادی در جامعه عبارت است از: محدود ساختن جامعه؛ هدر رفتن منابع مالی جامعه؛ محدود شدن اشتغال. هدف‌های سوادآموزی عبارت است از: افزایش آگاهی شهروندان؛ افزایش توانایی برای شرکت در برنامه‌های اجرایی دولت و جامعه؛ افزایش توانایی برای حل مشکلات شخصی؛ و کمک به پروردن استعداد افراد (همان).

معلولانی در سراسر ایران وجود دارند که از این تعداد، ۴۹ درصد در شهرها و ۵۰ درصد در روستاها ساکن‌اند و ۷ درصد از این جمعیت غیرساکن هستند. نقص از یک‌پا بیشترین تعداد معلولان را تشکیل می‌دهند. ۳۵ درصد از افراد ۶ سال به بالا در این قشر باسواد هستند. ۵ گروه عمده معلولان وجود دارند که عبارت‌اند از: معلولیت در شنوایی؛ معلولیت‌های بینایی؛ معلولیت‌های کلامی؛ معلولیت‌های جسمی؛ معلولیت‌های ذهنی و فکری. (اشرفی ریزی، ۱۳۸۳).

علت تدارک خدمات ویژه برای معلولان از این قرار است:

الف: کمک به معلولان برای زندگی بهتر؛

ب: پی بردن به استعدادها و توانایی‌ها؛

ج: کمک به اشتغال حرفه‌های مختلف؛

د: تشویق معلولان برای کسب استقلال فردی؛ (همان).

کتابخانه‌های عمومی موظف به رسیدگی به وضع سالمندان می‌باشند. این خدمات به چند قسمت تقسیم می‌شوند که عبارت‌اند از:

الف: خدمات ویژه زمین‌گیران و خانه‌نشینان. این افراد به علت ناتوان بودن در خانه‌های خود محبوس‌اند و معمولاً به تنهایی زندگی می‌کنند. کارمندان کتابخانه‌های عمومی موظف‌اند کتاب را به در خانه این افراد ببرند تا بدین وسیله لذت بیشتری را شامل حال این افراد کنند.

ب: آسایشگاه‌های سالمندان. مسئولان آسایشگاه‌ها موظف‌اند با حمل کتاب به وسیله چرخ‌دستی‌ها به بخش‌های مختلف مرکز سالمندان و معرفی کتاب‌های مورد علاقه این افراد، شوق خواندن را در آنها افزایش دهند.

ج: سایر سالخورده‌گان. این افراد زمین‌گیر نیستند و می‌توانند به راحتی از خانه‌های خود خارج شوند.

کتابداران کتابخانه‌ها موظف‌اند به هنگام رجوع این افراد به کتابخانه‌ها به آنها توجه ویژه‌ای نشان دهند و دریافتن کتاب مورد علاقه‌شان آنها را یاری کنند (همان).

خدمات ویژه به کودکان نیز برای خانواده‌های روستایی در برطرف کردن موانع سوادآموزی اولویت بسیار دارد. کتابخانه عمومی باید فرصت لذت‌بردن از کتاب را برای کودکان فراهم کند. خدمات ویژه به نوجوانان نیز باید بستری برای استفاده مجانی این گروه سنی ایجاد کند. همچنین بهتر است این خدمات همراه با بحث و گفتگو حول محور کتاب و همچنین نمایش فیلم و اردو باشد. برنامه‌های مناسب این گروه سنی عبارت است از: سخنرانی، کارگاه‌های آموزشی، تبلیغ مطالعه و کتاب‌خوانی، برنامه‌های مطالعه غیردرسی (اشرفی ریزی، ۱۳۸۳).

مراجعه برنامه‌های فرهنگی هنری در رتبه اول قرار گرفته و رتبه‌های بعدی به ترتیب برنامه رفاهی، برنامه آموزشی، برنامه تخصصی، برنامه‌های علمی و آموزشی به خود اختصاص داده‌اند. نتایج نشان داد ارائه خدمات جنبی در کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران در سطح پایینی قرار دارد.

قنبری خشنو (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی وضعیت و امکانات موجود در کتابخانه‌های عمومی استان همدان جهت ارائه خدمات جنبی از دیدگاه کتابداران» به بررسی وضعیت و امکانات کتابخانه‌های عمومی استان همدان از دیدگاه کتابداران جهت ارائه خدمات جنبی پرداخت. یافته‌ها نشان داد که در ۹۵/۴ درصد از کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه، انواع مختلفی از خدمات جنبی ارائه می‌گردد. در میان خدمات جنبی ارائه شده، برنامه‌های جلسات مثنوی و شاهنامه‌خوانی، آموزش زبان انگلیسی، آموزش خوشنویسی و مسابقه نقاشی با بیشترین استقبال از سوی کاربران مواجه بوده‌اند. نتایج دیگر حاکی از آن است که علیرغم وجود ختمشی جهت ارائه خدمات جنبی (طبق نظر ۷۲/۲ درصد از کتابداران)، کتابخانه‌های مذکور در ارائه مؤثر این خدمات برای جذب و تشویق کاربران به کتابخانه چندان موفق نبوده‌اند. ۵۶/۶ درصد از جامعه پژوهش معتقدند که میزان تلاش صورت گرفته از سوی سازمان و مدیریت کتابخانه‌ها در راستای اجرای مطلوب این خدمات، در حد متوسط بوده است و ۵۱ درصد از کتابداران اظهار نموده‌اند که میزان این تلاش از جانب مدیر کتابخانه (رئیس یا سرپرست کتابخانه‌های شهرستان) در حد کم است. ۴۵/۳ درصد از کتابداران میزان ضرورت اجرای خدمات جنبی در کتابخانه محل کار خود را در حد زیاد دانسته‌اند و ۵۲/۷ درصد از ایشان معتقدند که علاقه و انگیزه کتابداران برای انجام خدمات جنبی در کتابخانه‌ها، تأثیر زیادی بر میزان موفقیت اجرای خدمات جنبی دارد. نتایج نشان داد مهم‌ترین موانع در ارائه خدمات جنبی کمبود بودجه، نداشتن کادر مجرب برای مدیریت این برنامه‌ها، عدم استقبال کاربران، عدم همکاری از جانب مدیران کتابخانه‌ها، عدم اطلاع و نگرش کافی مسئولان سازمان مادر، عدم همکاری و علاقه‌مندی کتابداران و نداشتن فرصت کافی برای اجرای این خدمات است. در مجموع وضعیت و امکانات موجود در این کتابخانه‌ها (از نظر فضا، بودجه، تجهیزات و وسایل و نیروی انسانی متخصص و مجرب) برای ارائه خدمات جنبی در سطح پایین می‌باشد.

کاکا (۱۳۹۲) در پژوهشی تحت عنوان «ارزیابی خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های

از آنجا که تا به حال تحقیقی در کتابخانه‌های شهرداری تهران درباره خدمات ویژه انجام نشده و اطلاعات مستندی در این خصوص در دسترس نمی‌باشد، لذا پژوهش حاضر درصدد است که میزان ارائه خدمات ویژه به مراجعین با شرایط خاص در کتابخانه‌های وابسته به سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران را مورد مطالعه قرار دهد.

با توجه به هدف فوق، پرسش‌هایی طراحی شده است:

۱. تا چه اندازه منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به نوسودان موجود می‌باشد؟
 ۲. تا چه اندازه منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به معلولان موجود می‌باشد؟
 ۳. تا چه اندازه منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به سالمندان موجود می‌باشد؟
 ۴. تا چه اندازه منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به کودکان موجود می‌باشد؟
 ۵. تا چه اندازه منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به نوجوانان موجود می‌باشد؟
- فرضیه پژوهش نیز به صورت زیر مطرح گردید:

بین منابع اطلاعاتی و ابزارهای فناوری در کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران و ارائه خدمات به مراجعان رابطه معنی‌اداری وجود دارد.

مرور پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که برخی پژوهش‌ها به بررسی خدمات فوق‌برنامه کتابخانه‌های عمومی پرداخته‌اند (طبرزدی، ۱۳۹۳). برخی دیگر از پژوهش‌ها به بررسی ارائه خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی پرداخته‌اند (قنبری خشنو ۱۳۹۳؛ کاکا، ۱۳۹۲؛ ملایی، ۱۳۹۱). برخی به مطالعه نیازهای اطلاعاتی و امکانات کتابخانه برای گروه خاص معلولان و نابینایان در کتابخانه‌ها پرداخته‌اند (رضوی نعمت‌اللهی، ۱۳۸۹؛ رحیمی، ۱۳۸۸؛ مگینه، ۲۰۱۳؛ لئونگ، ۲۰۱۰؛ کولی کوردی، ۲۰۰۸). برخی از پژوهشگران نیز میزان خدمات کتابخانه‌های سیار به‌عنوان یکی از خدمات خاص کتابخانه‌ای مورد ارزیابی قرار دادند (بیکیس، ۲۰۱۴).

طبرزدی (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی خدمات فوق‌برنامه کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران» به بررسی خدمات جنبی در این کتابخانه‌ها پرداخت. جامعه آماری پژوهش حاضر تعداد ۴۰۰ نفر مراجعه‌کنندگان به این مراکز بودند. یافته‌ها نشان داد به نظر

میزان بهره‌گیری آنها از خدمات کتابخانه پرداخت. جامعه پژوهش حاضر را نابینایان و کم‌بینایان ساکن استان کرمان و کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهر را شامل می‌شدند. یافته‌ها نشان داد این افراد در رشته‌های علوم انسانی مشغول به تحصیل هستند و بیشترین منابع مورد استفاده آنها کتاب‌های گویا و منابع بریل می‌باشند. نتایج نشان داد بیشتر جامعه مورد پژوهش از خدمات و تجهیزات کتابخانه‌ها رضایت نداشتند. بیش از نیمی از کتابخانه سیاست مدون برای ارائه خدمات به کاربران نابینا و کم‌بینا را ندارند. ابزارها و فناوری‌های موجود در کتابخانه‌ها بسیار ساده و اولیه می‌باشند و بیشتر خدمات داوطلبانه که برای این افراد می‌شود خواندن کتاب است.

رحیمی (۱۳۸۸) در پژوهشی تحت عنوان «سنجش و بررسی خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان کرج به گروه‌های خاص جامعه با تأکید بر معلولان و نابینایان» به بررسی امکانات و سطح خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی کرج به گروه‌های خاص پرداخت. نتایج به‌دست آمده از پژوهش حاضر نشان داد: خدمات کتابخانه‌های عمومی کرج به افراد ویژه در سطح پایین‌تر از خدمت‌موسط است. کتابخانه‌های عمومی کرج جهت ارائه خدمات به افراد ویژه از امکاناتی پایین برخوردار هستند. برنامه‌های موجود در زمینه ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی کرج به گروه‌های خاص دوسطحی پایین‌تر از خدمت‌موسط است. بین میزان خدمات کتابخانه‌های عمومی کرج به افراد ویژه و خدمات موردنیاز تفاوت معنی‌داری وجود دارد. بین تجهیزات و امکانات کتابخانه‌های عمومی کرج و تجهیزات لازم برای ارائه خدمات مناسب به افراد ویژه تفاوت وجود دارد

بیکیس^۱ (۲۰۱۴) در پژوهشی تحت عنوان «کتابخانه‌های سیار در یونان» به بررسی کتابخانه‌های سیار در کشور یونان به‌عنوان یک خدمت ویژه کتابخانه پرداخته شده است. ابتدا تاریخچه کتابخانه سیار در جهان و سپس کشور یونان را بیان کرده و سپس به بررسی نظرات کاربران در مورد کتابخانه‌های سیار پرداخته است نتایج نشان داد میزان خدمات کتابخانه‌های سیار در یونان کاهش یافته است و بیشتر به‌عنوان کتابخانه مدارس در کنار مدارس فعالیت می‌کنند.

مجینگه^۲ (۲۰۱۳) در پژوهشی تحت عنوان «خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی تانزانیا به افراد نابینا و معلول» به بررسی ساختمان و معماری و منابع موجود برای استفاده

عمومی در شهر تهران و جایگاه آن در تشویق کودکان و نوجوانان درم راجعه به کتابخانه» به ارزیابی خدمات جنبی کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و جایگاه آن در تشویق کودکان و نوجوانان به مراجعه به کتابخانه پرداخته است. یافته‌هایشان داد که انواع خدمات جنبی که در این کتابخانه‌ها ارائه می‌شود از جمله: آموزش قرآن ۱۴/۳ درصد، داستان‌نویسی ۲۱/۴ درصد، مسابقات کتابخانه و نقاشی ۱۰۰ درصد، جشن و مراسم مذهبی و مطالعه در تابستان ۲۸/۶ درصد، کانون ادبی و نمایشگاه کتاب کتابخانه ۷۱/۴ درصد، قصه‌گویی ۱۹/۴۲ درصد، تازه‌های کتاب ۵۷/۷ درصد نمایش فیلم، موسیقی و تشکیل گروه‌های کتابخانه در هیچ‌کدام از کتابخانه‌ها وجود ندارد. بیشترین اطلاع‌رسانی خدمات از طریق مدرسه صورت می‌گیرد. در مجموع ارائه خدمات جنبی و تنوع آنها در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد در شهر تهران در سطح پایینی است. اگر این برنامه‌ها به‌درستی ارائه و جدی گرفته شوند تأثیر آنها در تشویق به مراجعه به کتابخانه و عادت به مطالعه مطلوب است.

ملایی (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان «شناسایی راه‌های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان از دیدگاه کاربران بر مبنای رهنمودهای ایفلا و یونسکو» به بررسی خدمات جنبی از دیدگاه کاربران براساس رهنمودهای ایفلا/یونسکو در سه مؤلفه خدمات برون کتابخانه، تشکیل گروه‌های قصه‌گویی و تشکیل گروه‌های مطالعاتی پرداخت. یافته‌های پژوهش نشان داد که ۱. خدمات برون کتابخانه، برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی و تشکیل گروه‌های مطالعاتی در بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان تأثیرگذار است. ۲. از میان ویژگی‌های جمعیت شناختی برحسب جنسیت اختلاف مشاهده شده بین میانگین نمرات مؤلفه‌های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان معنی‌دار نبود. برحسب وضعیت تأهل فقط اختلاف مشاهده شده بین میانگین نمرات مؤلفه خدمات برون کتابخانه‌ای معنی‌دار بود. برحسب سن، سطح تحصیلات و وضعیت شغلی درخصوص هر سه مؤلفه بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان تفاوت معنی‌داری وجود دارد و برحسب سابقه استفاده از خدمات کتابخانه در دو مؤلفه خدمات برون کتابخانه و برگزاری برنامه قصه‌گویی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان تفاوت معنی‌داری وجود داشت.

رضوی نعمت‌اللهی (۱۳۸۹) در پژوهشی تحت عنوان "مطالعه نیازهای اطلاعاتی کاربران نابینا و کم‌بینا و میزان بهره‌گیری آنها از خدمات کتابخانه‌ای مطالعه موردی: استان کرمان" به بررسی نیازهای اطلاعاتی افراد کم‌بینا و نابینا و

تحلیلی انجام شده است و با مطالعه بر روی خدمات ویژه ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران به مجموعه‌ای از یافته‌ها رسیده که می‌توان در جهت ارائه الگوی بهینه از آن استفاده نمود. در این پژوهش جامعه آماری شامل ۲۷۲ نفر از کتابداران شاغل در ۸۲ کتابخانه سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران می‌باشند. جهت تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شد که طبق این جدول تعداد ۱۶۰ کتابدار به‌عنوان نمونه انتخاب شد و با توجه به پراکندگی کتابخانه‌ها در شهر تهران از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی استفاده شد. ۱۷۰ پرسشنامه توزیع شد که از این مقدار ۱۶۷ پرسشنامه به‌طور کامل تکمیل گردید. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه پژوهشگر ساخته می‌باشد که شامل ۳۲ سؤال با طیف لیکرت است. تخصیص گویه‌های پرسشنامه به این صورت است که به‌طور کل از ۳۲ سؤال اختصاص داده شده به این پژوهش سؤال‌های ۱ تا ۵ برای گروه نوسودان، ۶ تا ۱۷ برای گروه معلولان، ۱۸ تا ۲۲ سالمندان، ۲۳ تا ۲۸ کودکان، ۲۹ تا ۳۲ نوجوانان می‌باشد. در این پژوهش آلفای کرونباخ جهت تعیین پایایی پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت که برابر با ۰/۹۲۰ می‌باشد.

به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات به‌دست آمده از روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. جهت توصیف داده‌ها از جداول توزیع فراوانی، درصد، درصد تراکم، میانگین، میانه، نما، انحراف معیار، نمودار و در سطح آمار استنباطی از ضریب همبستگی اسپیرمن، آزمون فریدمن استفاده شد و در این راستا از نرم‌افزار SPSS و Lisrel استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های جمعیت شناختی تحقیق حاضر نشان می‌دهد که از کل جمعیت ۱۶۷ نفر مورد مطالعه، تعداد ۱۱۷ نفر (۷۰/۱ درصد) از کارکنان زن و ۵۰ نفر (۲۹/۹ درصد) از کارکنان مرد بوده‌اند. بیشترین کتابداران ۷۷ نفر بین ۳۱ تا ۴۰ سال و کمترین آنها ۳ نفر بالای ۵۱ سال سن داشته‌اند.

بیشترین تعداد مدرک تحصیلی کتابداران ۹۰ نفر کارشناسی و کمترین تعداد ۲ نفر دکتری بوده است.

رشته تحصیلی تعداد ۱۱۹ نفر از کارکنان کتابداری و ۴۶

نفر غیرکتابداری بوده‌اند و ۲ نفر به این سؤال پاسخ نداده‌اند. برای پاسخ به سؤال‌های پژوهش از آزمون اسپیرمن استفاده شد که در جدول ۱ آمده است:

معلولان و نابینان پنج کتابخانه دانشگاهی پرداخت. یافته‌های نشان داد که کتابخانه‌های دانشگاهی به افراد معلول و روشندان خدمات ارائه می‌دهند ولی این خدمات کافی نیست و کتابخانه برای ارائه خدمات فراگیر برای همه کاربران از جمله معلولان نیازمند تدوین خطمشی در مورد ارائه خدمات برای افراد با معلولیت هستند و علاوه بر آن باید کارکنان کتابخانه در این زمینه آموزش‌های لازم را بدهند و معماری ساختمان کتابخانه برای دسترسی این گروه مناسب باشد و آثاری با خط بریل چاپ شده را در کتابخانه تهیه کنند و تجهیزات کمکی موردنیاز این افراد را تهیه نمایند.

لئونگ^۱ (۲۰۱۰) در پژوهشی تحت عنوان «خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نوجوانانی که بر روی صندلی چرخدار هستند» به بررسی نوجوانانی که بین ۱۳ - ۱۹ سال سن داشتند و بنابه معلولیت از صندلی چرخدار استفاده می‌کردند پرداخت. برای پاسخگویی به اینکه این گروه چه نیازهای اطلاعاتی دارند و شناخت آنها از خدمات کتابخانه به چه صورت است و کتابخانه‌ها چه تسهیلاتی را برای آنان در نظر گرفته است. نتایج نشان داد این گروه روزنامه را بیشتر از کتاب مطالعه می‌کنند، دسترسی به تجهیزات کامپیوتری در کتابخانه مدارس برای آنها مشکل است، بیشتر آنها از خدمات کتابخانه‌های عمومی برای این گروه اطلاع نداشته‌اند. مشکل اصلی آنها در مراجعه به کتابخانه‌ها معماری ساختمان و عدم دسترسی فیزیکی آنها به کتابخانه بود.

کولیکوردی^۲ (۲۰۰۸) در پژوهشی تحت عنوان «خدمات کتابخانه برای افراد دارای معلولیت در یونان» به بررسی خدمات کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های یونان به افراد دارای معلولیت از دیدگاه کاربران پرداخت. یافته‌های نشان از فقدان خدمات کتابخانه‌ای برای معلولان در کتابخانه‌های یونان می‌دهد. اخیراً گام‌هایی در جهت بهبود و توسعه خدمات برای این گروه در کتابخانه‌های یونان برداشته شده است. نتایج نشان داد مجموعه و فناوری موجود در کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات به این گروه کافی نیست. کاربران خواستار تغییر در قانون موجود و آموزش کتابداران برای دریافت خدمات مناسب بودند.

روش پژوهش

این پژوهش، از نظر هدف کاربردی و از لحاظ دسته‌بندی تحقیقات برحسب نحوه گردآوری داده‌ها (طرح تحقیق) و توصیف داده‌ها از نوع توصیفی است که با روش پیمایشی

جدول ۱. نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن

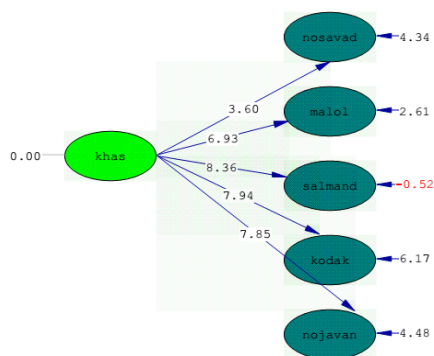
مؤلفه	شاخص	خدمات ویژه کتابخانه
نوسوادان	ضریب اسپیرمن	۰/۴۹۴
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰
معلولان	ضریب اسپیرمن	۰/۸۶۹
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰
سالمدان	ضریب اسپیرمن	۰/۷۳۷
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰
کودکان	ضریب اسپیرمن	۰/۸۳۹
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰
نوجوانان	ضریب اسپیرمن	۰/۸۰۲
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰

جدول ۳. نتایج حاصل از آزمون فریدمن گروه‌های خاص

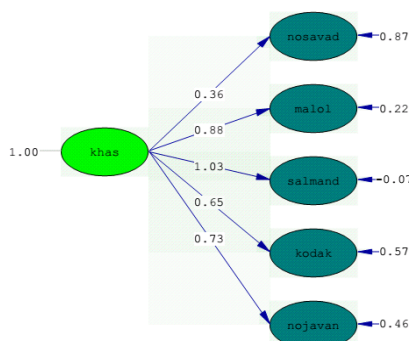
رتبه	گروه خاص
۲/۷۷	منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای خدمات به نوسوادان
۵/۰۰	منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای خدمات به معلولان
۳/۵۳	منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای خدمات به سالمندان
۲/۴۰	منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای خدمات به کودکان
۱/۳۰	منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای خدمات به نوجوانان

همان‌طور که در جدول شماره ۳ مشاهده می‌شود بیشترین منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران مربوط به گروه معلولان با نمره ۵/۰۰ می‌باشد و منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به نوجوانان با نمره ۱/۳۰ در پایین‌ترین رتبه قرار دارد.

ضریب همبستگی به‌دست آمده بین منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به نوسوادان و ارائه خدمات ویژه در کتابخانه برابر با ۰/۴۹۴، معلولان برابر با ۰/۸۶۹، سالمندان برابر با ۰/۷۳۷، کودکان برابر با ۰/۸۳۹ و نوجوانان برابر با ۰/۸۰۲ می‌باشد. بنابراین، می‌توان گفت بین ارائه خدمات به گروه‌های خاص و ارائه خدمات ویژه در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران رابطه مثبتی در سطح ۰/۰۵ وجود دارد. به این معنی که هرچقدر میزان منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به گروه‌های خاص بالاتر باشد، خدمات ویژه در کتابخانه نیز افزایش می‌یابد.

تحلیل عاملی مدل**جدول ۲. نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن برای فرضیه پژوهش**

مؤلفه	شاخص	ارائه خدمات
ابزار و منابع اطلاعاتی	ضریب اسپیرمن	۰/۸۱۹
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰

شکل ۱. تحلیل عاملی مدل در حالت تخمین**شکل ۲. نمودار مدل**

همان‌طور که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی به‌دست آمده بین منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری کتابخانه‌ها و ارائه خدمات برابر با ۰/۸۱۹ می‌باشد.

بنابراین، می‌توان گفت بین منابع اطلاعاتی و ابزارهای فناوری و ارائه خدمات ویژه در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران رابطه مثبتی در سطح ۰/۰۵ وجود دارد. به این معنی که هرچقدر میزان منابع اطلاعاتی و ابزارهای فناوری در کتابخانه بالاتر باشد، ارائه خدمات نیز افزایش می‌یابد.

منابع کمک می‌کنند. که با یافته‌های مجینگه (۲۰۱۳) همخوانی ندارد.

نتایج به‌دست آمده از سؤال سوم تحقیق «تا چه اندازه در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به سالمندان موجود می‌باشد؟» نشان داد ضریب همبستگی به‌دست آمده بین منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به سالمندان و ارائه خدمات ویژه در کتابخانه برابر با ۰/۷۳۷ می‌باشد که نشان می‌دهد ابزار و فناوری و خدمات در این کتابخانه‌ها برای این افراد در سطح مناسبی است. ابزار و فناوری که این گروه در کتابخانه‌ها نیاز دارند شامل نرم‌افزارهایی برای درشت‌نمایی متن و خواندن آسان آن در کامپیوترها، منابع اطلاعاتی (کتاب‌های گویا، کتاب‌های چاپی درشت، کتاب‌های آسان‌خوان، نوارهای ویدیوی و...) می‌باشد و خدمات ویژه این گروه مانند پیک کتاب یعنی ارسال کتاب برای سالمندانی که قادر نیستند شخصاً به کتابخانه مراجعه کنند پیش‌بینی شود و با آسایشگاه سالمندان همکاری نمایند.

نتایج به‌دست آمده از سؤال چهارم تحقیق «تا چه اندازه در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به کودکان موجود می‌باشد؟» نشان داد ضریب همبستگی به‌دست آمده بین منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به کودکان و ارائه خدمات ویژه در کتابخانه برابر با ۰/۸۳۹ می‌باشد که نشان می‌دهد ابزار و فناوری و خدمات در این کتابخانه‌های برای این افراد در سطح مناسبی است. برای بهبود خدمات بخش کودکان در هر کتابخانه به صورت مجزا در نظر گرفته شود و در این بخش کتاب‌ها و منابع سمعی و بصری و منابع مرجع (دایره‌المعارف، فرهنگ‌ها، اطلس‌ها، کره جغرافیایی و...) برای استفاده کودکان تهیه شود و تجهیزات کتابخانه (میز، صندلی و قفسه‌ها) از نظر ابعاد و اندازه متناسب با استانداردهای لازم برای کودکان باشد و همچنین خدمات جنبی مختص کودکان (برپایی نمایشگاه، قصه‌گویی و...) ارائه شود.

نتایج به‌دست آمده از سؤال پنجم تحقیق «تا چه اندازه در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به نوجوانان موجود می‌باشد؟» نشان داد ضریب همبستگی به‌دست آمده بین منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به کودکان و ارائه خدمات ویژه در کتابخانه برابر با ۰/۸۰۲ می‌باشد که نشان می‌دهد ابزار و فناوری و خدمات در این کتابخانه‌ها برای این افراد در سطح مناسبی است. محیط این

طبق شکل ۱ و شکل ۲، تحلیل عاملی متغیرهای تحقیق ملاحظه می‌شود، میزان ارائه خدمات به نوسودان ۰/۳۶، میزان ارائه خدمات به معلولان ۰/۶۶، میزان ارائه خدمات سالمندان ۰/۰۳، میزان ارائه خدمات به کودکان ۰/۶۵ و میزان ارائه خدمات به نوجوانان ۰/۷۳ است.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج به‌دست آمده از سؤال اول تحقیق «تا چه اندازه در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به نوسودان موجود می‌باشد؟» نشان داد ضریب همبستگی به‌دست آمده بین منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به نوسودان و ارائه خدمات ویژه در کتابخانه برابر با ۰/۴۹۴ می‌باشد که نشان می‌دهد خدمات در این کتابخانه‌ها به این افراد در سطح پایینی است. کتابخانه‌ها باید منابع (سمعی و بصری یا چاپی) کتابخانه‌ای برای استفاده نوسودان افزایش دهند و با مدارس و مراکز آموزشی بزرگسالان در زمینه تعیین نیازهای اطلاعاتی و مشاوره در انتخاب منابع اطلاعاتی همکاری کنند. کتابداران به نوسودان برای جستجو و دریافت منابع اطلاعاتی موردنیازشان زمان بیشتری اختصاص دهند و خدمات جنبی (تشکیل نمایشگاه، ترتیب سخنرانی، تشکیل دوره‌های مطالعه و...) مختص نوسودان ارائه نمایند. یافته‌های این پژوهش با یافته‌های رحیمی (۱۳۸۸)، همخوانی دارد.

نتایج به‌دست آمده از سؤال دوم تحقیق «تا چه اندازه در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به معلولان موجود می‌باشد؟» نشان داد ضریب همبستگی به‌دست آمده بین منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به معلولان و ارائه خدمات ویژه در کتابخانه برابر با ۰/۸۶۹ می‌باشد که نشان می‌دهد ابزار و فناوری و خدمات در این کتابخانه‌ها برای این افراد در سطح مناسبی است. برای بهبود خدمات و جذب افراد معلول به کتابخانه در معماری ساختمان تغییراتی دهند تا معلولان جسمی به راحتی به کتابخانه دست‌یابی داشته باشند. سعی شود ابزار و وسایل از قبیل کتاب گیر، ذره‌بین برای ورق‌زدن کتاب و ارائه خدمات بهتر به معلولان جسمی تهیه نمایند. کتاب‌های مصور، کتاب با چاپ درشت و کتاب‌های آسان‌خوان برای استفاده معلولان ذهنی و همچنین کتاب بریل، کتاب گویا و ابزارهای لمسی برای معلولان بینایی مهیا نمایند و کتابداران به معلولان (جسمی، شنوایی، بینایی، گفتاری و ذهنی) در دست‌یابی و استفاده از

- پیشنهاد می‌شود برای نوسودان در حومه شهرها و روستاها خدمات سیار کتابخانه‌ای راه‌اندازی گردد.
- در معماری ساختمان کتابخانه قابلیت دسترسی معلولان در نظر گرفته شود. کتابخانه‌ها مجهز به فناوری‌های نوین اطلاعاتی ویژه این گروه بشوند. همکاری بین کتابخانه‌ای با مؤسساتی که به این گروه خدمات ارائه می‌دهند ایجاد شود.
- کتابخانه‌ها نیازهای سالمندان را با توجه به تحصیلات و شغلی که داشته‌اند مورد توجه قرار دهند و برای سالمندانی که توانایی مراجعه حضوری به کتابخانه ندارند، خدمات خارج از کتابخانه (بیمارستان‌ها و خانه سالمندان و ...) مانند پیک کتاب راه‌اندازی کنند و به آنها جستجوی تحت وب کتابخانه را آموزش دهند.
- بخش کودکان در کتابخانه‌ها با تجهیزات استاندارد برای کودکان راه‌اندازی شود و آموزش‌های لازم به کودکان برای استفاده بهینه از کتابخانه داده شود. در ساعات مشخصی فعالیت داستان‌گویی با اطلاع‌رسانی قبلی در هرروز انجام شود.
- کتابخانه‌ها نیازهای اطلاعاتی نوجوانان را شناسایی نمایند. از جمله منابع اطلاعاتی الکترونیکی (داستان‌های ماجراجویی، سریال‌های تلویزیونی و ...) در جهت برآوردن نیازهای اطلاعاتی آنها فراهم کنند.

کتابخانه‌ها طوری طراحی شده که برای نوجوانان جالب و جذاب است و فعالیت‌های فوق‌برنامه‌ای (بحث و گفتگو درباره کتاب، تهیه فهرست کتاب مناسب، برپایی نمایشگاه کتاب و ...) ارائه می‌شود.

نتایج به‌دست آمده از آزمون فرضیه پژوهش «بین منابع اطلاعاتی و ابزارهای فناوری در کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران و ارائه خدمات به مراجعان با شرایط خاص رابطه معنی‌داری وجود دارد» نشان داد ضریب همبستگی به‌دست آمده بین منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری کتابخانه‌ها و ارائه خدمات برابر با ۰/۸۱۹ می‌باشد و همچنین بیشترین منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران مربوط به گروه معلولان با نمره ۵/۰۰ می‌باشد و منابع اطلاعاتی و ابزارها و فناوری برای ارائه خدمات به نوجوانان با نمره ۱/۳۰ در پایین‌ترین رتبه قرار دارد. به این معنی که هرچقدر میزان منابع اطلاعاتی و ابزارهای فناوری در کتابخانه بالاتر باشد، ارائه خدمات نیز افزایش می‌یابد. این کتابخانه‌ها باید کوشش نمایند نگاه ویژه‌ای به گروه‌های خاص داشته باشند و نیازهای اطلاعاتی و ابزار و فناوری هر یک از گروه‌ها مشخص نماید و در جهت ارتقا آنها اقدام نمایند. که با یافته‌های قنبری خشنو (۱۳۹۳) تا حدودی همخوانی دارد.

پیشنهادهای زیر با توجه به نتایج ارائه شده است

- بخش خواندنی‌های ساده، ویژه نوسودان در کتابخانه‌های شهرداری راه‌اندازی شود و در آن مواد و منابع ویژه مناسب اختصاص داده شود.

منابع

- کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات
- طبرزدی، مجید (۱۳۹۳). بررسی خدمات فوق‌برنامه کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
- قنبری خشنو، مریم (۱۳۹۳). بررسی وضعیت و امکانات موجود در کتابخانه‌های عمومی استان همدان جهت ارائه خدمات جنبی از دیدگاه کتابداران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه الزهراء.

- اشرف‌ریزی، حسن (۱۳۸۳). درآمدی بر مطالعه و نقش خدمات ویژه کتابخانه‌های عمومی در توسعه فرهنگ مطالعه. تهران: چاپار
- رجیمی، محبوبه (۱۳۸۸). سنجش و بررسی خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان کرج به گروه‌های خاص جامعه با تأکید بر معلولان و نابینایان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته کتابداری و دانش‌شناسی دانشگاه الزهراء.
- رضوی نعمت‌اللهی، سیده یلدا (۱۳۸۹). مطالعه نیازهای اطلاعاتی کاربران نابینا و کم‌بینا و میزان بهره‌گیری آنها از خدمات کتابخانه‌ای مطالعه موردی: استان کرمان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته علوم

دیدگاه کاربران بر مبنای رهنمودهای ایفلا و یونسکو. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان. میرحسینی، زهره (۱۳۹۴) خدمات کتابخانه‌ای به گروه‌های خاص. در دایرةالمعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی قابل دسترس در:

<http://portal.nlai.ir>

- Bikos, G. & Panagiota, P. (2014). Mobile Libraries in State Greece: Historical Perspectives and the of the Art. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 147, 376-382.
- Koulikourdi, A. (2008). Library services for People with disabilities in Greece, *ibraryReview*, 57(2), 138 - 148.
- Leong, I. C. B. & Higgins, S. E. (2010). Public Library services for wheelchair-

کاک، مریم (۱۳۹۲). ارزیابی خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران و جایگاه آن در تشویق کودکان و نوجوانان در مراجعه به کتابخانه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه خوارزمی. مختاری معمار، حسین (۱۳۷۶). درآمدی بر کتابداری. شیراز: قو.

ملایی، ابراهیم (۱۳۹۱). شناسایی راه‌های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان از bound young People in Singapore. *Public Library Quarterly*, 29(3), 210-229.

Majinge, R. M. & Stilwell, C. (2013). Library Services provision for people with visual Impairments and in wheelchairs in academic Libraries in Tanzania. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 79(2), 39-50.

ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاه پیام نور واحد قم براساس مدل SWOT

سعید غفاری

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام‌نور، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۳۹۶/۱۰/۱۲) تاریخ پذیرش: (۱۳۹۶/۱۲/۰۹)

Performance Evaluation of Libraries in PNU -Qom branch- using SWOT model

Saeed Ghaffari

Assistant Professor of Knowledge & Information Science, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Received: (2018/01/02) Accepted: (2018/02/28)

Abstract

Purpose: The goal of performance evaluation is one of the most important strategic processes that measures the extent to which each organization's goals and programs are realized and is one of the effective ways in which it can be used to evaluate the performance of the swot matiix payment. **Methodology:** This applied research is a descriptive study. The statical population includes 272 users of librarians and library, librarians of payame noor in Qom province. In this study, three questionnaires have been used for managers and librarias. **Findings:** Descriptive statistice were used to describe each of the variables used in the library,s research and function from the point of view of librarians and managers as well as the strengths, weaknesses, opportunities and threats of libraries from the disappearance of the strategy swot usage and evaluation table were analyzed. **Results:** In general study managers believe that the libraries of this university are largely%57. The library users of the payame noor university of Qom are largely satisfied%59 with the services offered. But general,users are less satisfied the performance of libraries%45. The most important reason for users dissatisfaction with library libraries at Payame Noor University of Qom is the lack of proper librarianship. The result s of the study of the use of information technology in libraries of Payame Noorv University of Qom showed that the yse of information technology in this library is largely%68.

Keywords

Special services, Tehran- public Libraries, Artistic-Cultural Organization of Tehran Municipality.

چکیده

هدف: ارزیابی عملکرد یکی از مهم‌ترین فرایندهای راهبردی است که میزان تحقق اهداف و برنامه‌های هر سازمان را مشخص کرده و یکی از روش‌های مؤثر که می‌توان بوسیله آن به ارزیابی عملکرد پرداخت ماتریس SWOT می‌باشد. **روش‌شناسی:** تحقیق حاضر کاربردی نوع مطالعه پیمایشی - توصیفی بوده و جامعه آماری شامل ۲۷۲ نفر از کاربران، مدیران کتابخانه‌ها و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه پیام نور استان قم می‌باشد و در پژوهش حاضر، از ۳ پرسشنامه مربوط به کاربران، مدیران و کتابداران استفاده شده است. **یافته‌ها:** از آمار توصیفی در توصیف هریک از متغیرهای بکار رفته در پژوهش و عملکرد کتابخانه‌ها از دیدگاه کتابداران و مدیران و همچنین میزان استفاده از فناوری اطلاعات استفاده شد و در نهایت به منظور بررسی نقاط قوت و ضعف و فرصت و تهدید کتابخانه‌ها از ماتریس استراتژی SWOT استفاده و جدول ارزیابی مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت. **بحث و نتیجه‌گیری:** از نظر مدیران میزان عملکرد کتابخانه‌های این دانشگاه تا حد زیادی (۵۷ درصد) می‌باشد. کاربران کتابخانه‌های دانشگاه تا حد زیادی (۵۹ درصد) از خدمات ارائه شده رضایت دارند اما به‌طور کلی کاربران از عملکرد کتابخانه‌ها به میزان کمتری (۴۵ درصد) رضایت دارند. مهم‌ترین دلیل عدم رضایت کاربران از کتابخانه‌های دانشگاه پیام نور واحد قم از عدم پاسخگویی مناسب کتابداران می‌باشد. نتایج حاصل از بررسی میزان استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشگاه پیام نور قم، نشان داد میزان استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی در این کتابخانه‌ها تا حد زیادی (۶۸ درصد) می‌باشد.

واژه‌های کلیدی

خدمات ویژه، تهران- کتابخانه‌های عمومی، سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران.