



A Survey of Users' Understanding and Expectations from Public Library Services of Kermanshah City in the Age of Technology

Document Type: Research Paper

Saleh Rahimi

***Corresponding author:** Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Razi University, Kermanshah, Iran. E-mail: saleh_rahimi@yahoo.com

Siroos Akbari

MSc, Department of Knowledge and Information Science, Razi University, Kermanshah, Iran. E-mail: siroosakbari@gmail.com

Mahmood Moradi

Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Science, Razi University, Kermanshah, Iran. E-mail: mmoradi44@gmail.com

Abstract

Purpose: The purpose of this study was to determine the users expectations of the public libraries of Kermanshah in the technology age.

Methodology: The present study is a descriptive-analytical study using a researcher-made questionnaire. The statistical population included all the members of public libraries in Kermanshah. A simple random sampling method was used and 377 subjects were selected as the sample size based on the Cochran formula.

Findings: In the technology age, users expect the dimensions of staff and librarians and technology to be at a desirable (above average) level. The expectations of users in the dimensions of resources, innovation, entrepreneurship and reference services are at an unsatisfactory (less than average) level and the expectations of outsourcing are modest. Comparison of the average rankings showed that the highest expectations were obtained from the viewpoint of users in the dimensions of librarians and staff and technology services, respectively. Friedman test results showed that users' expectations of public library services differed in importance and priority.

Conclusion: Libraries have poor performance in attracting different classes and have not been able to meet their expectations in the technology age.

Keywords: Public Libraries of Kermanshah, Technology Age, Library Services, Users' Perceptions and Expectations.

Citation: Rahimi, S., Akbari, S., & Moradi, M. (2022). A Survey of Users' Understanding and Expectations from Public Library Services of Kermanshah City in the Age of Technology. *Management of Information Resources & Services*, 9(2), (55-68). (In Persian)

(DOI): 10.30473/mrs.2023.66348.1547

Quarterly Journal of Management of Information Resources & Services

Vol 9, No 2, (Series 34), Summer 2022, (55-68)

Received: (2022/11/10)

Accepted: (2022/01/08)

Copyrights

© 2022 by the authors. Licensee PNU, Tehran, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY4.0) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)





بررسی درک و انتظار کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه در عصر فناوری

نوع مقاله: پژوهشی

صالح رحیمی

*نویسنده مسئول: دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران.

E-mail: saleh_rahimi@yahoo.com

سیروس اکبری

کارشناس ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران.

E-mail: siroosakbari@gmail.com

محمود مرادی

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران.

E-mail: mmoradi44@gmail.com

چکیده

هدف پژوهش: پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان درک و انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه در عصر فناوری صورت گرفته است.

روش کار پژوهش: این پژوهش کاربردی بوده و به روش پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته انجام گرفته است. جامعه آماری کلیه اعضای کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه بود که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و بر مبنای فرمول کوکران تعداد ۳۷۷ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند.

یافته‌ها: در عصر فناوری انتظار کاربران از ابعاد کارکنان و کتابداران و فناوری در سطح مطلوبی (بیشتر از متوسط) برآورده شده است. انتظارات کاربران در ابعاد منابع، نوآوری و کارآفرینی و خدمات مرجع در حد نامطلوب (کمتر از حد متوسط) و انتظارات از خدمات جانبی در حد متوسطی بوده است. مقایسه میانگین رتبه‌ها نشان داد از نظر کاربران به ترتیب در ابعاد کتابداران و کارکنان و خدمات فناوری، بیشترین میزان انتظارات برآورده شده است. نتایج آزمون فریدمن نشان داد که انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی از نظر اهمیت و اولویت با یکدیگر متفاوت بودند.

بحث و نتیجه‌گیری: کتابخانه‌ها در جذب اقشار مختلف عملکرد ضعیفی داشته‌اند و نتوانسته‌اند انتظارات آنان را در عصر فناوری در حد مطلوبی برآورده نمایند.

واژه‌های کلیدی: کتابخانه‌های عمومی کرمانشاه، عصر فناوری، خدمات کتابخانه‌ای، درک و انتظار کاربران.

استناد: رحیمی، صالح؛ اکبری، سیروس و مرادی، محمود (۱۴۰۰). بررسی درک و انتظار کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه در عصر فناوری. *مدیریت منابع و خدمات اطلاعاتی*، ۹(۲)، (۶۸-۵۵).

Copyrights

© 2022 by the authors. Licensee PNU, Tehran, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY4.0) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)



(DOI): 10.30473/mrs.2023.66348.1547

فصلنامه مدیریت منابع و خدمات اطلاعاتی

سال نهم، شماره دوم، (پیاپی ۳۴)، تابستان ۱۴۰۱، (۶۸-۵۵)

تاریخ دریافت: (۱۴۰۱/۰۸/۱۹)

تاریخ پذیرش: (۱۴۰۱/۱۰/۱۸)

مقدمه

دیجیتال، سبب ریزش اعضا و کم شدن استفاده از کتابخانه‌ها نشود. با توجه به اینکه هدف خدمات کتابخانه‌های عمومی تأمین نیازهای کاربران است، در صورت شناسایی دقیق و صحیح انتظارات آنان و منابع مورد نیاز آن‌ها کتابخانه‌ها و نهادهای متولی می‌توانند با تصمیم‌گیری درست و به‌موقع خدمات خود را با نیازها و انتظارات مراجعه‌کننده هماهنگ نموده و بتوانند خدماتی مناسب‌تری به آنان ارائه کنند.

پژوهش در زمینه انتظارات کاربران از کتابخانه‌ها به کتابخانه‌ها و کتابداران کمک می‌کند تا از نیازها و مشکلات کاربران درک بهتری داشته باشند و با این آگاهی بتوانند خدماتی مناسب‌تر و مفیدتر به آنان ارائه کنند و به مدیران مجموعه در سیاست‌گذاری‌های آینده درباره نوع منابع مورد نیاز پژوهشگران و ارائه خدمات مفیدتر یاری رسانند. علاوه بر آن نتایج پژوهش بیانگر نکاتی خواهد بود که در صورت توجه مسئولان باعث بهبود خدمات شده و به تبع آن بازدهی بهتر کتابخانه‌ها در عصر فناوری را در پی خواهد داشت. مشکل احساس شده در عصر کنونی با توجه به استفاده روزافزون از فناوری‌های جدید این است که کتابخانه‌ها چگونه می‌توانند نقش و اهمیت خود را حفظ کنند و انتظارات متنوع و جدید مخاطبان را شناسایی کرده و در جهت برآوردن نیازهای آنان تلاش کنند؟ با توجه به مسائل ذکر شده، این پژوهش به بررسی انتظارات کاربران از کتابخانه‌های عمومی در عصر فناوری پرداخته است.

پیشینه پژوهش

با توجه به پژوهش‌های انجام شده در حوزه انتظارات کاربران از کتابخانه‌ها محمد بیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸)، زارع، گودینی و ریاحی (۱۳۹۴)، انصاری، فامیل روحانی و مرادی (۱۳۹۵)، رانگانانان^۶ (۲۰۱۲) و کایاوغلو^۷ (۲۰۱۴) نشان دادند که اکثر کاربران کتابخانه‌ها دارای مدرک دیپلم بوده و برای مطالعه درسی به کتابخانه مراجعه کرده‌اند. همچنین پژوهش‌های محمد بیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸) و انصاری، فامیل روحانی و مرادی (۱۳۹۵) نشان داد در کتابخانه‌های عمومی بعد منابع ضعیف‌ترین بعد ارزیابی شده است؛ و در پژوهش نوروزی و درم نثاری (۱۳۹۳) منابع کتابخانه توانسته انتظارات حداقلی کاربران را تأمین نمایند. پژوهش‌های انصاری، فامیل روحانی و مرادی (۱۳۹۵)، محمد بیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸) و نوروزی و درم نثاری (۱۳۹۳) نشان دادند کاربران خدمات کارکنان و کتابداران را بهتر ارزیابی کرده‌اند.

امروزه با توجه به پیشرفت سریع فناوری و استفاده گسترده از اینترنت، تلفن‌های همراه، تبلت‌ها و شبکه‌های اجتماعی، همان‌طور که ماسیس^۱ (۲۰۱۵) بیان داشته است کتابخانه‌ها در معرض تغییرات جدیدی قرار گرفته‌اند، انعطاف‌پذیری در برابر این تغییرات از مشخصات سازمان‌های موفق است و کتابخانه‌ها هم از این امر مستثنا نیستند. می‌توان گفت کتابخانه‌هایی که خود را با تغییر زمانه سازگار کنند، به ارائه خدمات جدید بپردازند و دسترسی آسان‌تر به منابع را برای پاسخگویی به نیازهای جدید فراهم کنند می‌توانند به بقای خود ادامه دهند. بیکر و ایوانز^۲ بیان می‌دارند تأثیرات جهانی شدن و تغییر شکل قالب اطلاعات از شکل چاپی به دیجیتال و چندرسانه‌ای، به تغییر شیوه دسترسی، بازیابی و توزیع اطلاعات انجامیده است (بیکر و ایوانز، ۲۰۱۵)؛ که این تغییرات، تغییر ذاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی را در پی داشته و بر فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ها و انتظارات کاربران از خدمات تأثیر گذاشته و موجب تغییر نقش کتابداران و نیز تغییر شکل ارائه سنتی خدمات عمومی کتابخانه‌ها شده‌اند. اکنون کتابداران و کتابخانه‌ها با شناخت انتظارات نوین کاربران از فناوری‌های اطلاعاتی و استفاده از ابزارهای فناوری جدید می‌توانند ارتباط بسیار نزدیک‌تری با کاربران داشته باشند؛ که این امر می‌تواند در نهایت به استفاده بیشتر از منابع کتابخانه شود (گیزولفی^۳، ۲۰۱۵).

در صورتی که کتابخانه‌ها نتوانند خود را با انتظارات کاربران سازگار کنند، نخواهند توانست رسالت خود را به نحو کامل به انجام برسانند، در نتیجه ممکن است به سود ابزارهای الکترونیکی و اینترنت به حاشیه رانده شده و حتی از میدان خارج شوند.

آبؤ^۴ بیان می‌دارد عصر دیجیتال با دو ویژگی عمده گسترش استفاده از رایانه‌های شخصی و توسعه و رشد روزافزون اینترنت و سهولت استفاده از آن شناخته می‌شود (آبؤ، ۲۰۰۵). با توجه به این ویژگی‌ها و دگرگونی شیوه دسترسی به اطلاعات و نیز بالا رفتن انتظارات کاربران، کتابخانه‌ها جهت بهبود عملکرد سازمانی و پاسخگویی مؤثرتر به نیازهای نسل، نیازمند ایجاد تغییراتی در مأموریت‌های خود و یافتن شیوه‌هایی برای بازنگری فعالیت‌های خود و شناسایی انتظارات کاربران از خدمات ارائه شده هستند (هرون^۵، ۲۰۱۵)؛ تا استفاده کاربران از فناوری‌های

1. Massis
2. Baker & Evans
3. Gisolfi
4. Aabø
5. Hernon

(۲۰۱۲) نشان داد که ترجیح خوانندگان بیشتر منابع چاپی (کتابها) است؛ و خواندن و به‌طور کلی پژوهش و استفاده از منابع اطلاعاتی از اهداف مورد توجه کاربران برای مراجعه به کتابخانه بوده است. دوو و ایوانز^۶ (۲۰۱۳) نشان دادند کاربران خواستار ارائه خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات و مجازی در کتابخانه‌ها هستند. کاتور و والیا^۷ (۲۰۱۵) نشان دادند خدمات کتابخانه‌های عمومی دهلی متناسب با عصر دیجیتال نبوده و اقداماتی برای جذاب‌سازی کتابخانه‌ها متناسب با عصر دیجیتال صورت نگرفته است.

بررسی و جمع‌بندی پیشینه‌های انجام شده نشان می‌دهد کتابخانه‌های بررسی شده در هیچ‌کدام از پژوهش‌های انجام شده سطح حداکثری انتظارات کاربران تأمین نشده است. ضعف مشهود بیشتر در بخش منابع، خدمات الکترونیکی و خدمات فناوری کتابخانه‌ها و قسمت دیداری- شنیداری بوده است؛ با وجود انتظار بالای کاربران از خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات و تأثیر مثبت آن بر بخش‌های مختلف کتابخانه‌ها انتظارات آنان در این زمینه برآورده نشده است؛ جستجوها نشان داد در مورد سنجش انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی با رویکرد انتظارات جدید کاربران در عصر فناوری پژوهش‌های اندکی صورت گرفته و وجود خلأ در پژوهش‌های انتظارات کاربران از کتابخانه‌های عمومی با تأکید بر گسترش فناوری‌های نوین، مشهود بود.

روش کار پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی و به روش پیمایشی صورت گرفته است. داده‌های پژوهش نیز با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته متشکل از ۶ مؤلفه منابع، خدمات مرجع، فناوری، کتابداران و کارکنان، خدمات جانبی و نوآوری و کارآفرینی و ۶۵ گویه، تدوین گردید. جامعه آماری این پژوهش متشکل از کلیه کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه بود که تعداد آنها طبق اعلام واحد آمار اداره کل کتابخانه‌های استان کرمانشاه ۲۱۳۱۱ نفر بوده است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۷۷ نفر برآورد شد که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعیین گردید؛ و در پایان تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از ۳۵۰ پرسشنامه تکمیل شده انجام گرفت.

برای تعیین روایی پرسشنامه، پس از مطالعه دقیق سؤالات پژوهش و مطالعه مقدماتی در سایر تحقیقات و جمع‌آوری

پژوهش زارع، گودینی و ریاحی (۱۳۹۴) و کامران طرقي، صنعت- جو و نوکاریزی (۱۴۰۱) نشان دادند با بالا رفتن سن، سطح تحصیلات و استفاده از اینترنت میزان استفاده از کتابخانه‌های کاهش یافته است؛ اما در نقطه مقابل پژوهش واکاری^۱ (۲۰۱۲) نشان داد کاربرانی که بیشتر از اینترنت استفاده می‌کردند تمایل بیشتری هم برای استفاده از کتابخانه‌های عمومی داشتند. همچنین نتایج پژوهش انصاری، فامیل روحانی و مرادی (۱۳۹۵) نشان داد بالا رفتن سن باعث استفاده کمتر از کتابخانه شده است. زیبا^۲ (۲۰۰۳) نشان داد بین سطح تحصیلات و درک و انتظار کاربران تفاوت عمده‌ای وجود دارد. پژوهش غفاری و کرانی (۱۳۹۰)، مرادیان تمجید، غفاری و زارعی (۱۳۹۲)، یوسف زاده نجدی تبریز و صنعت جو (۱۳۹۴)، انصاری، فامیل روحانی و مرادی (۱۳۹۵) و کامران طرقي، صنعت جو و نوکاریزی (۱۴۰۱) نشان داد کتابخانه‌ها در برخی موارد حداقل انتظار کاربران را تأمین کرده‌اند اما خدمات ارائه شده با انتظار آنان فاصله قابل‌توجهی داشته است.

در مقابل پژوهش آدامو و نتوکا^۳ (۲۰۱۷) نشان داد درک عمومی هر دو گروه کاربران و کتابداران درباره مواد دیجیتال و منابع الکترونیک و خدمات کتابخانه‌ها رضایت‌بخش بوده است. کاربران از مواد دیجیتالی و دسترسی به منابع الکترونیک نظیر وب، وای فای و پایگاه‌های اطلاعاتی آنلاین رضایت داشتند و انتظارات آنان تأمین شده بود. مرادیان تمجید، غفاری و زارعی (۱۳۹۲) در پژوهش خود ضعف مشهود کتابخانه‌های مورد بررسی را در منابع دیداری- شنیداری آن‌ها دانسته‌اند. پژوهش کایاواوغلو (۲۰۱۴) نشان داد کاربران دلایل عدم مراجعه به کتابخانه‌ها را کمبود وقت، راحتی استفاده از اینترنت، نزدیک نبودن به کتابخانه‌های عمومی و عدم اطلاع از خدمات کتابخانه‌ها ذکر کرده‌اند.

رحمان، سفیق و محمود^۴ (۲۰۱۱) در پژوهش خود نشان دادند اگرچه پاسخ‌دهندگان رضایت کلی خود را با مجموعه مرجع کتابخانه نشان دادند، اما از خدمات و امکانات در این زمینه بسیار ناراضی بودند. کاربران انتظار داشتند که در کتابخانه برای ارائه خدمات از فناوری‌های اطلاعاتی به‌نحو مطلوب بهره گرفته شود و نبود این مسئله باعث عدم رضایت آن‌ها از کیفیت خدمات مرجع در کتابخانه‌های مورد بررسی بود. نتایج پژوهش نژیوو^۵

1. Vakkari
2. Xia
3. Adamou & Ntoka
4. Rehman, Shafique & Mahmood
5. Nzivo

6. Du & Evans
7. Kaur & Walia

۴. خدمات ارائه شده توسط کارکنان و کتابداران، انتظارات کاربران در عصر فناوری را برآورده می‌کند.

۵. خدمات جانبی ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی انتظارات کاربران در عصر فناوری را برآورده می‌کند. بین استفاده از فناوری‌های نوین و میزان استفاده از کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود دارد.

۷. خدمات نوآوری و کارآفرینی کتابخانه‌های عمومی انتظارات کاربران در عصر فناوری را برآورده می‌کند.

۸. خدمات مرجع کتابخانه‌های عمومی انتظارات کاربران در عصر فناوری را برآورده می‌کند.

اطلاعات کتابخانه‌ای و مشورت با صاحب‌نظران و اعمال اصلاحات پیشنهادی آن‌ها سوالات پرسشنامه طراحی شد و مورد تأیید قرار گرفت.

برای تعیین پایایی، ابتدا پرسشنامه در بین ۴۰ نفر از کاربران کتابخانه‌های عمومی که عضو جامعه آماری بودند، به‌طور تصادفی اجرا شد؛ و ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ محاسبه گردید، که این امر بیانگر پایایی قابل قبول ابزار گردآوری داده‌ها است. در تجزیه و تحلیل داده‌ها آزمون Z کولموگروف-اسمیرنوف نشان داد متغیرها از توزیع نرمال برخوردار نیستند لذا برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون‌های آماری ناپارامتریک استفاده گردید.

فرضیه‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش

بررسی رابطه بین دفعات مراجعه به کتابخانه و متغیرهای جمعیت‌شناختی

جدول ۱ حاوی داده‌های مربوط به توزیع فراوانی میزان استفاده کاربران از کتابخانه‌ها برحسب جنسیت مراجعه‌کنندگان به آن‌ها می‌باشد.

۱. بین دفعات مراجعه به کتابخانه با متغیرهای جمعیت‌شناختی رابطه معنادار وجود دارد.

۲. بین انتظارات کاربران از کتابخانه‌های عمومی و متغیرهای جمعیت‌شناختی رابطه معنادار وجود دارد.

۳. منابع کتابخانه‌های عمومی، انتظارات کاربران در عصر فناوری را برآورده می‌کند.

جدول ۱. مقایسه توزیع فراوانی میزان استفاده کاربران از کتابخانه برحسب جنسیت

میزان استفاده جنس	هرروز		چند بار در هفته		یک‌بار در هفته		چند بار در ماه		چند بار در سال		جمع کل
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
زن	۷۴	۵۰/۳	۳۵	۲۳/۸	۹	۶/۱	۱۷	۱۱/۶	۱۲	۸/۲	۱۴۷
مرد	۶۹	۳۴	۵۸	۲۸/۶	۲۸	۱۳/۸	۲۹	۱۴/۳	۱۹	۹/۴	۲۰۳
جمع کل	۱۴۳	۴۰/۹	۹۳	۲۶/۶	۳۷	۱۰/۶	۴۶	۱۳/۱	۳۱	۸/۹	۳۵۰
				$p=۰/۰۲$		$df=۴$		$\chi^2=۱۱/۶۷$			

از مردان از خدمات کتابخانه‌ها استفاده کرده‌اند. بنابراین بین دفعات مراجعه به کتابخانه و متغیرهای جمعیت‌شناختی رابطه معنادار وجود دارد.

همان‌طور که داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد، (۵۰/۳٪) زنان و (۳۴٪) مردان اعلام داشتند که هرروز از کتابخانه استفاده می‌کنند و از نظر آماری تفاوت معناداری بین توزیع فراوانی میزان استفاده از کتابخانه در افراد مورد مطالعه برحسب جنس مشاهده شد ($p=۰/۰۲$). به عبارتی زنان به‌طور معناداری بیشتر

جدول ۲. مقایسه توزیع فراوانی میزان استفاده کاربران از کتابخانه برحسب سن

میزان استفاده سن	هرروز		چند بار در هفته		یک‌بار در هفته		چند بار در ماه		چند بار در سال		جمع کل
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
۷-۱۴ سال	۱۲	۴۸	۵	۲۰	۵	۲۰	۳	۱۲	۰	۰	۲۵
۱۵-۲۴ سال	۷۵	۴۵/۷	۵۳	۳۲/۳	۱۲	۷/۳	۱۷	۱۰/۴	۷	۴/۳	۱۶۴
۲۵-۴۴ سال	۵۳	۳۶/۸	۲۹	۲۰/۱	۲۰	۱۳/۹	۱۸	۱۲/۵	۲۴	۱۶/۷	۱۴۴
۴۵ سال و بیشتر	۳	۱۷/۶	۶	۳۵/۳	۰	۰	۸	۴۷/۱	۰	۰	۱۷
جمع کل	۱۴۳	۴۰/۹	۹۳	۲۶/۶	۳۷	۱۰/۶	۴۶	۱۳/۱	۳۱	۸/۹	۳۵۰
				$p<۰/۰۰۱$		$df=۱۲$		$\chi^2=۴۹/۷۵$			

نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد، (۴۸٪) افراد دارای سن ۷-۱۴ سال و (۱۷/۶٪) افراد دارای سن ۴۵ سال و بیشتر اعلام داشتند که هرروز از کتابخانه استفاده می‌کنند و این تفاوت از نظر آماری معنادار بود ($p < 0/001$). در نتیجه می‌توان گفت با افزایش سن میزان استفاده از کتابخانه کاهش یافته است.

جدول ۳. مقایسه توزیع فراوانی میزان استفاده کاربران از

کتابخانه برحسب سطح تحصیلات

میزان استفاده		هرروز		چندبار در هفته		یکبار در هفته		چند بار در ماه		چند بار در سال		جمع کل
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
۱۵	۵۵/۶	۳	۱۱/۱	۳	۱۱/۱	۶	۲۲/۲	۰	۰	۲۷	۱۰۰	زیر دیپلم
۷۷	۴۴/۵	۴۹	۲۸/۳	۱۸	۱۰/۴	۱۹	۱۱	۱۰	۵/۸	۱۷۳	۱۰۰	دیپلم
۲۴	۲۸/۲	۲۰	۲۳/۵	۸	۹/۴	۱۸	۲۱/۲	۱۵	۱۷/۶	۸۵	۱۰۰	فوق دیپلم و لیسانس
۲۷	۴۱/۵	۲۱	۳۲/۳	۸	۱۲/۳	۳	۴/۶	۶	۹/۲	۶۵	۱۰۰	فوق لیسانس و دکتری
۱۴۳	۴۰/۹	۹۳	۲۶/۶	۳۷	۱۰/۶	۴۶	۱۳/۱	۳۱	۸/۹	۳۵۰	۱۰۰	جمع کل
		$p=0/002$		$df=12$		$\chi^2=31/09$						

روز به کتابخانه مراجعه نموده‌اند؛ افراد با سطح تحصیلات دیپلم بوده‌اند، همچنین به نظر می‌رسد دلیل استفاده کم افراد با تحصیلات بالاتر خصوصاً دانشجویان در دسترس بودن کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی برای استفاده‌ی این گروه است که ظاهراً نیازهای اطلاعاتی آن‌ها را برآورده ساخته است.

همان‌طور که جدول ۳ نشان می‌دهد، (۵۵/۶٪) افراد با تحصیلات زیر دیپلم، (۴۴/۵٪) افراد با تحصیلات دیپلم، (۲۸/۲٪) افراد با تحصیلات فوق دیپلم و لیسانس و (۴۱/۵٪) افراد با تحصیلات فوق لیسانس و دکتری اعلام داشتند که هرروز از کتابخانه استفاده می‌کنند و این تفاوت از نظر آماری معنادار بود ($p=0/002$). بنابراین، بیشترین تعداد افرادی که هر

جدول ۴. مقایسه توزیع فراوانی میزان استفاده کاربران از

کتابخانه برحسب دسترسی به اینترنت در منزل

میزان استفاده		هرروز		چندبار در هفته		یکبار در هفته		چند بار در ماه		چند بار در سال		جمع کل
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
۲۷	۵۵/۱	۱۶	۳۲/۷	۳	۶/۱	۰	۰	۳	۶/۱	۴۹	۱۰۰	خیر
۱۱۶	۳۸/۵	۷۷	۲۵/۶	۳۴	۱۱/۳	۴۶	۱۵/۳	۲۸	۹/۳	۳۰۱	۱۰۰	بلی
۱۴۳	۴۰/۹	۹۳	۲۶/۶	۳۷	۱۰/۶	۴۶	۱۳/۱	۳۱	۸/۹	۳۵۰	۱۰۰	جمع کل
		$p=0/01$		$df=4$		$\chi^2=12/66$						

که در منزل به اینترنت دسترسی نداشته‌اند بیشتر از کسانی که در منزل به اینترنت دسترسی داشته‌اند از کتابخانه‌های عمومی استفاده کرده‌اند.

همان‌طور که جدول ۴ نشان می‌دهد، (۵۵/۱٪) افرادی که در منزل به اینترنت دسترسی نداشتند و (۳۸/۵٪) افرادی که دسترسی داشتند، هرروز از کتابخانه استفاده کرده‌اند که این تفاوت از نظر آماری معنادار بود ($p=0/01$). در نتیجه افرادی

جدول ۵. مقایسه میانگین نمره انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی برحسب جنسیت

متغیر	جنس	میانگین	انحراف استاندارد	نتیجه آزمون من-ویتنی	
				z	p
منابع	مرد	۲/۸۹	۰/۵۴	۰/۱۸	۰/۸۶
	زن	۲/۸۷	۰/۶۱		
خدمات مرجع	مرد	۲/۸۳	۰/۶۸	۱/۳۵	۰/۱۸
	زن	۲/۹۶	۰/۷۰		
فناوری	مرد	۳/۳۸	۰/۵۹	۰/۳۹	۰/۷۰
	زن	۳/۳۷	۰/۴۸		
کتابداران و کارکنان	مرد	۳/۶۷	۰/۶۲	۱/۹۴	۰/۰۵
	زن	۳/۴۶	۰/۷۴		
خدمات جانبی	مرد	۳/۱۵	۰/۷۳	۱/۸۶	۰/۰۶
	زن	۲/۹۸	۰/۷۷		
نوآوری و کارآفرینی	مرد	۲/۹۹	۰/۷۴	۱/۷۸	۰/۰۸
	زن	۲/۸۶	۰/۶۵		

های عمومی تفاوت معناداری بین انتظارات مردان و زنان مورد مطالعه مشاهده نشد ($p > 0.05$). به عبارتی مردان به خدمات ارائه شده توسط کتابداران و کارکنان در کتابخانه‌های عمومی نمره بیشتری نسبت به زنان داده‌اند ولی نمرات مردان و زنان در خصوص سایر خدمات تفاوت معناداری نداشت.

ارتباط بین انتظارات کاربران از کتابخانه‌های عمومی و متغیرهای جمعیت‌شناختی

همان‌طور که نتیجه آزمون من-ویتنی نشان می‌دهد، میانگین نمره انتظارات کاربران در خصوص خدمات ارائه شده از طرف کتابداران و کارکنان در مردان نسبت به زنان به‌طور معناداری بیشتر است ($p = 0.05$) و نیز ولی در سایر خدمات کتابخانه

جدول ۶. مقایسه میانگین نمره انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی برحسب سن

متغیر	سن	میانگین	انحراف استاندارد	نتیجه آزمون کروسکال-والیس	
				χ^2	p
منابع	۷-۱۴ سال	۳/۰۲	۰/۶۱	۳۸/۲۰	< ۰/۰۰۱
	۱۵-۲۴ سال	۳/۰۵	۰/۵۹		
	۲۵-۴۴ سال	۲/۶۸	۰/۵۳		
	۴۵ سال و بیشتر	۲/۵۹	۰/۱۵		
خدمات مرجع	۷-۱۴ سال	۲/۹۳	۰/۶۴	۱۴/۶۱	۰/۰۰۲
	۱۵-۲۴ سال	۳/۰۳	۰/۶۸		
	۲۵-۴۴ سال	۲/۸۲	۰/۶۶		
	۴۵ سال و بیشتر	۲/۳۵	۰/۸۷		
فناوری	۷-۱۴ سال	۳/۳۶	۰/۴۸	۳/۹۶	۰/۲۷
	۱۵-۲۴ سال	۳/۳۲	۰/۴۷		
	۲۵-۴۴ سال	۳/۴۴	۰/۶۰		
	۴۵ سال و بیشتر	۳/۳۱	۰/۳۷		
کتابداران و کارکنان	۷-۱۴ سال	۳/۶۵	۰/۶۹	۲/۸۲	۰/۴۲
	۱۵-۲۴ سال	۳/۴۸	۰/۷۴		
	۲۵-۴۴ سال	۳/۵۶	۰/۶۴		

متغیر	سن	میانگین	انحراف استاندارد	نتیجه آزمون کروسکال - والیس	
				x^2	p
خدمات جانبی	۴۵ سال و بیشتر	۳/۸۹	۰/۵۹	۴/۸۵	۰/۱۸
	۷-۱۴ سال	۳/۰۶	۰/۸۲		
	۱۵-۲۴ سال	۲/۹۷	۰/۷۹		
	۲۵-۴۴ سال	۳/۱۱	۰/۶۸		
نوآوری و کارآفرینی	۴۵ سال و بیشتر	۳/۳۲	۰/۸۶	۱۴/۱۷	۰/۰۰۳
	۷-۱۴ سال	۳/۳۴	۰/۶۱		
	۱۵-۲۴ سال	۲/۸۴	۰/۶۰		
	۲۵-۴۴ سال	۲/۹۳	۰/۷۴		
	۴۵ سال و بیشتر	۲/۹۱	۰/۹۳		

در افراد دارای سن ۴۵ سال و بیشتر نسبت به سایر افراد مورد مطالعه و در افراد دارای سن ۲۵ تا ۴۴ سال نسبت به افراد ۱۵ تا ۲۴ سال به طور معناداری کمتر بود ($p < 0.05$).

در نتیجه می توان گفت انتظارات رده سنی بالای ۴۵ سال از دیگر رده های سنی کمتر برآورده شده و نیز انتظارات رده ۲۵-۴۴ کمتر از ۱۵ تا ۲۴ سال برآورده شده است؛ یعنی با بالا رفتن سن کاربران انتظارات آنان کمتر برآورده شده است. میانگین نمره دیدگاه در خصوص نوآوری و کارآفرینی در افراد دارای سن ۷ تا ۱۴ سال نسبت به افراد ۱۵ تا ۲۴ سال و ۲۵ تا ۴۴ سال به طور معناداری بیشتر بود ($p < 0.05$). در نتیجه می توان گفت چون کتابخانه های عمومی در بعد منابع انتظارات افراد ۱۵ تا ۲۴ سال و ۷ تا ۱۴ سال را بیشتر برآورده کرده اند لذا این طور می توان نتیجه گرفت که کیفیت منابع برای گروه های سنی ۱۵ تا ۲۴ سال و ۲۵ سال به بالاتر به مراتب کمتر است و کتابخانه های عمومی در جهت رفع این نقیصه باید به کیفیت منابع خود بیفزایند.

همان طور که نتیجه آزمون کروسکال - والیس نشان می دهد، میانگین نمره انتظارات در خصوص خدمات کتابخانه های عمومی در ابعاد منابع، خدمات مرجع و نوآوری و کارآفرینی در افراد مورد مطالعه برحسب سن تفاوت معناداری دارد ($p < 0.05$) ولی در سایر ابعاد تفاوت معناداری مشاهده نشد ($p > 0.05$).

برای تعیین اینکه تفاوت معنادار مربوط به کدام یک از گروه های سنی است از آزمون من - ویتنی (مقایسه دوجه دو) استفاده شد که نتیجه آزمون مذکور نشان داد که میانگین نمره انتظارات در خصوص منابع در افراد دارای سن ۱۵ تا ۲۴ سال نسبت به افراد رده سنی ۲۵ تا ۴۴ سال، بیشتر است همچنین در افراد دارای سن ۷ تا ۱۴ سال نسبت به افراد دارای سن ۲۵ تا ۴۴ سال به طور معناداری بیشتر است.

در نتیجه می توان گفت هرچه سن افزایش یافته است انتظارات کاربران از منابع کمتر برآورده شده است. همچنین میانگین نمره انتظارات کاربران از خدمات مرجع

جدول ۷. مقایسه میانگین نمره انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه های عمومی برحسب سطح تحصیلات

متغیر	تحصیلات	میانگین	انحراف استاندارد	نتیجه آزمون کروسکال - والیس	
				x^2	p
منابع	زیر دیپلم	۲/۸۹	۰/۶۴	۲۸/۱۸	< 0.001
	دیپلم	۳/۰۴	۰/۵۷		
	فوق دیپلم و لیسانس	۲/۷۴	۰/۴۶		
	فوق لیسانس و دکتری	۲/۶۲	۰/۵۸		
خدمات مرجع	زیر دیپلم	۳/۰۶	۰/۶۰	۳/۹۹	۰/۲۶
	دیپلم	۲/۹۴	۰/۶۷		
	فوق دیپلم و لیسانس	۲/۹۴	۰/۶۴		
	فوق لیسانس و دکتری	۲/۷۱	۰/۸۲		
فناوری	زیر دیپلم	۳/۵۴	۰/۳۹	۱۶/۳۱	۰/۰۰۱

متغیر	تحصیلات	میانگین	انحراف استاندارد	نتیجه آزمون کروسکال-والیس	
				x^2	p
کتابداران و کارکنان	دیپلم	۳/۲۷	۰/۵۴	۵/۷۱	۰/۱۳
	فوق دیپلم و لیسانس	۳/۴۰	۰/۶۳		
	فوق لیسانس و دکتری	۳/۵۵	۰/۵۲		
	زیر دیپلم	۳/۳۹	۰/۴۸		
	دیپلم	۳/۵۹	۰/۷۳		
	فوق دیپلم و لیسانس	۳/۵۹	۰/۶۰		
خدمات جانبی	فوق لیسانس و دکتری	۳/۴۲	۰/۷۷	۷/۵۴	۰/۰۶
	زیر دیپلم	۲/۸۹	۰/۵۲		
	دیپلم	۳/۰۴	۰/۸۰		
	فوق دیپلم و لیسانس	۲/۹۸	۰/۷۰		
نوآوری و کارآفرینی	فوق لیسانس و دکتری	۳/۲۵	۰/۷۸	۱۴/۴۲	۰/۰۰۲
	زیر دیپلم	۲/۹۷	۰/۴۹		
	دیپلم	۲/۸۸	۰/۶۶		
	فوق دیپلم و لیسانس	۲/۸۲	۰/۷۴		
	فوق لیسانس و دکتری	۳/۱۵	۰/۷۳		

سالن مطالعه جهت آمادگی برای کنکور استفاده می‌کنند
انتظارات آن‌ها بیشتر برآورده شده است.

میانگین نمره دیدگاه در خصوص خدمات فناوری در افراد دارای تحصیلات فوق لیسانس و دکتری نسبت به افراد با تحصیلات دیپلم و همچنین میانگین نمره دیدگاه در خصوص نوآوری و کارآفرینی در افراد دارای تحصیلات فوق لیسانس نسبت به افراد با تحصیلات دیپلم، فوق دیپلم و لیسانس، به‌طور معناداری بیشتر است ($p < 0/05$). به‌عبارتی در بعد فناوری انتظارات افراد فوق لیسانس و دکتری بیشتر از سایرین برآورده شده است و کتابخانه در این زمینه موفق بوده است؛ و نیز در بعد نوآوری و کارآفرینی انتظارات افراد دارای مدرک فوق لیسانس بیشتر از افراد دارای مدرک دیپلم، فوق دیپلم و لیسانس برآورده شده است.

همان‌طور که نتیجه آزمون کروسکال-والیس نشان می‌دهد، میانگین نمره انتظارات در خصوص خدمات کتابخانه‌های عمومی در ابعاد منابع، فناوری و نوآوری و کارآفرینی در افراد مورد مطالعه برحسب سطح تحصیلات تفاوت معناداری دارد ($p < 0/05$) ولی در سایر ابعاد تفاوت معناداری مشاهده نشد ($p > 0/05$).

برای تعیین اینکه تفاوت معنادار مربوط به کدام یک از گروه‌های تحصیلی است از آزمون من-ویتنی (مقایسه دوجه دو) استفاده شد که نتیجه آزمون نشان داد که میانگین نمره دیدگاه در خصوص منابع در افراد دارای تحصیلات دیپلم نسبت به افراد با تحصیلات فوق دیپلم و بالاتر به‌طور معناداری بیشتر است ($p < 0/05$). در نتیجه می‌توان گفت همان‌طور که در بالا هم توضیح داده شد بیشترین افراد مراجعه‌کننده به کتابخانه‌های عمومی بین گروه‌های سنی نوجوانان بوده‌اند و از آنجایی که این افراد دارای مدرک دیپلم هستند و تنها از

جدول ۸. مقایسه انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی در بعد منابع در عصر فناوری با نمره نظری (۳)

متغیر	سطح	تعداد	درصد	سطح معناداری
منابع	۳ و کمتر	۲۱۴	۶۱	$< 0/001$
	بیشتر از ۳	۱۳۶	۳۹	

نسبی کاربرانی که به انتظارات خود از خدمات کتابخانه‌های عمومی در بعد منابع نمره ۳ و کمتر (نمره نامطلوب) داده‌اند

منابع کتابخانه‌های عمومی در ارتباط با برآوردن نیازهای کاربران همان‌طور که نتیجه آزمون دوجه‌ای نشان می‌دهد، فراوانی

نسبت به کاربرانی که به این خدمات نمره بیشتر از ۳ (نمره مطلوب) داده اند، به طور معناداری بیشتر بود ($p < 0/001$). به عبارتی انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه های عمومی در

بعد منابع در عصر فناوری در حد نامطلوبی (کمتر از حد متوسط) برآورده شده است.

جدول ۹. مقایسه انتظارات کاربران از خدمات ارائه شده توسط کارکنان و کتابداران کتابخانه های عمومی در عصر فناوری با نمره نظری (۳)

متغیر	سطح	تعداد	درصد	سطح معناداری
کتابداران و کارکنان	۳ و کمتر	۷۸	۲۲	$< 0/001$
	بیشتر از ۳	۲۷۲	۷۸	

($p < 0/001$). به عبارتی از دیدگاه افراد مورد مطالعه، انتظارات کاربران از کارکنان و کتابداران کتابخانه های عمومی در عصر فناوری در حد مطلوبی (بیشتر از حد متوسط) است؛ یعنی کتابداران به خوبی توانسته اند با برقراری ارتباط مناسب با کاربران در سطح مطلوبی انتظارات آنان را برآورده سازند.

خدمات ارائه شده توسط کارکنان و کتابداران در ارتباط با انتظارات کاربران در عصر فناوری

همان طور که نتیجه آزمون دوجمله ای نشان می دهد، فراوانی نسبی کاربرانی که به خدمات ارائه شده از طریق کارکنان و کتابداران کتابخانه های عمومی نمره بیشتر از ۳ (نمره مطلوب) داده اند نسبت به کاربرانی که به این خدمات نمره ۳ و کمتر (نمره نامطلوب) داده اند، به طور معناداری بیشتر بود

جدول ۱۰. مقایسه انتظارات کاربران از خدمات جانبی کتابخانه های عمومی در عصر فناوری با نمره نظری (۳)

متغیر	سطح	تعداد	درصد	سطح معناداری
خدمات جانبی ارائه شده	۳ و کمتر	۱۵۷	۴۵	۰/۰۶
	بیشتر از ۳	۱۹۳	۵۵	

داده اند، بیشتر بود ولی این تفاوت از نظر آماری معنادار نبود ($p = 0/06$).

به عبارتی خدمات جانبی ارائه شده در کتابخانه های عمومی انتظارات کاربران در عصر فناوری را در حد متوسطی برآورده می کند.

خدمات جانبی ارائه شده در کتابخانه های عمومی در ارتباط با برآوردن نیاز کاربران

همان طور که نتیجه آزمون دوجمله ای نشان می دهد، فراوانی نسبی کاربرانی که به خدمات جانبی ارائه شده در کتابخانه های عمومی نمره بیشتر از ۳ (نمره مطلوب) داده اند نسبت به کاربرانی که به این خدمات نمره ۳ و کمتر (نمره نامطلوب)

جدول ۱۱. مقایسه انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه های عمومی در بعد فناوری های نوین در عصر فناوری با نمره نظری (۳)

متغیر	سطح	تعداد	درصد	سطح معناداری
فناوری های نوین	۳ و کمتر	۷۶	۲۲	$< 0/001$
	بیشتر از ۳	۲۷۴	۷۸	

فناوری های نوین نمره بیشتر از ۳ (نمره مطلوب) داده اند نسبت به کاربرانی که به این خدمات نمره ۳ و کمتر (نمره نامطلوب) داده اند، به طور معناداری بیشتر بود ($p < 0/001$). به عبارتی از دیدگاه افراد مورد مطالعه، انتظارات کاربران

فناوری های نوین در کتابخانه های عمومی در ارتباط با برآوردن انتظارات کاربران

همان طور که نتیجه آزمون دوجمله ای نشان می دهد، فراوانی نسبی کاربرانی که به خدمات کتابخانه های عمومی در بعد

در بعد فناوری‌های نوین در عصر فناوری در حد مطلوبی (بیشتر از حد متوسط) برآورده شده است؛ لذا می‌توان گفت کتابخانه‌های عمومی در این مورد عملکرد قابل قبولی داشته‌اند.

جدول ۱۲. مقایسه انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی در بعد نوآوری و کارآفرینی در عصر فناوری با نمره نظری (۳)

متغیر	سطح	تعداد	درصد	سطح معناداری
نوآوری و کارآفرینی	۳ و کمتر	۲۱۴	۶۱	۰/۰۰۱
	بیشتر از ۳	۱۳۶	۳۹	

خدمات نمره بیشتر از ۳ (نمره مطلوب) داده اند، به‌طور معناداری بیشتر بود ($P=0/001$). به عبارتی انتظارات کاربران از خدمات مرجع کتابخانه‌های عمومی در عصر فناوری در حد نامطلوبی (کمتر از حد متوسط) بوده و برآورده نشده است.

خدمات نوآوری و کار آفرینی در ارتباط با برآوردن انتظارات کاربران

همان‌طور که نتیجه آزمون دوجمله‌ای نشان می‌دهد، فراوانی نسبی کاربرانی که به خدمات مرجع کتابخانه‌های عمومی نمره ۳ و کمتر (نمره نامطلوب) داده‌اند نسبت به کاربرانی که به این

جدول ۱۳. مقایسه انتظارات کاربران از خدمات مرجع در کتابخانه‌های عمومی در عصر فناوری با نمره نظری (۳)

متغیر	سطح	تعداد	درصد	سطح معناداری
خدمات مرجع	۳ و کمتر	۲۰۶	۵۹	۰/۰۰۱
	بیشتر از ۳	۱۴۴	۴۱	

نتایج پژوهش نشان داد بیشترین تعداد افرادی که هر روز به کتابخانه مراجعه نموده‌اند؛ خانم‌های مجرد با تحصیلات دیپلم بوده‌اند که دلیل اصلی استفاده مداوم این گروه از افراد، استفاده از سالن مطالعه جهت مطالعه کتب درسی خود برای آمادگی امتحانات و آزمون سراسری بوده است و با توجه به نتایج انتظارات این گروه از کتابخانه‌های عمومی هم بیشتر برآورده شده است. علت استفاده کمتر مقاطع تحصیلی و سنین بالاتر و کمتر برآورده شدن انتظارات آنان از کتابخانه‌های عمومی شاید مراجعه آنان به کتابخانه‌های تخصصی‌تر و کتابخانه‌های دانشگاهی به دلیل امکانات بیشتر و خدمات نامحدودتر و اشتغال کاری بوده باشد؛ لذا انتظار می‌رود که کتابخانه‌های عمومی برای جذب این افراد، بر کیفیت خدمات و منابع خود بیفزایند. نتایج این بخش با پژوهش کایاواوغلو (۲۰۱۴)، محمدبیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸)، زارع، گودینی و ریاحی (۱۳۹۴)، انصاری، فامیل روحانی و مرادی (۱۳۹۵) و کامران طرقی، صنعت‌جو و نوکاریزی (۱۴۰۱) که بیان داشتند بین میزان استفاده از کتابخانه و متغیرهای جمعیت شناختی رابطه وجود دارد، همسو است.

کاربران، کمبود وقت را به‌عنوان مهم‌ترین علت عدم استفاده از کتابخانه‌های عمومی ذکر کرده‌اند؛ که با پژوهش کایاواوغلو (۲۰۱۴) همسو است و می‌تواند به علت تأثیر و

خدمات مرجع و برآوردن انتظار کاربران در عصر فناوری همان‌طور که نتیجه آزمون دوجمله‌ای نشان می‌دهد، فراوانی نسبی کاربرانی که به خدمات مرجع کتابخانه‌های عمومی نمره ۳ و کمتر (نمره نامطلوب) داده‌اند نسبت به کاربرانی که به این خدمات نمره بیشتر از ۳ (نمره مطلوب) داده‌اند، به‌طور معناداری بیشتر بود ($P=0/001$).

به‌عبارتی انتظارات کاربران از خدمات مرجع کتابخانه‌های عمومی در عصر فناوری در حد نامطلوبی (کمتر از حد متوسط) بوده و برآورده نشده است.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به جامعه کتابخانه کتابخانه‌های عمومی که طیف وسیعی از افراد با سن، جنسیت، مذهب، سطح تحصیلات و زمینه کاری متفاوت را دربر می‌گیرد شناسایی دقیق انتظارات آن‌ها امری بسیار پیچیده و مشکل است و برای خدمات‌رسانی بهتر دارای اهمیت فراوانی است، زیرا عدم توجه به انتظارات و خواست‌های اصلی آنان ممکن است باعث دفع افراد و عدم مراجعه آن‌ها به این مراکز شود؛ بنابراین با توجه به تغییرات سریع در فناوری و برجسته شدن نقش اینترنت، بررسی و ارزیابی درک و انتظارات کاربران جهت شناسایی و برآوردن نیاز آنان و کاربر محور شدن خدمات اهمیت می‌یابد.

کسانی که در منزل به اینترنت دسترسی داشته‌اند از کتابخانه‌های عمومی استفاده کرده‌اند؛ که با پژوهش زارع، گودینی و ریاحی (۱۳۹۴) همسو بود اما در نقطه مقابل پژوهش واکاری (۲۰۱۲) نشان داد کاربرانی که بیشتر از اینترنت استفاده می‌کردند تمایل بیشتری هم برای استفاده از کتابخانه‌های عمومی داشتند، این امر نشان‌دهنده آن است کاربران نیازمند اطلاعات به‌روز و در دسترس بدون محدودیت مکانی و زمانی هستند. پس کتابخانه‌ها باید خود را با نیازهای روز تطبیق دهند شاید بتوان گفت در ایران افرادی که به اینترنت دسترسی دارند منابع کتابخانه‌ها را مناسب خود ندانسته‌اند، لذا نیاز اطلاعاتی خود را با استفاده از اینترنت برطرف کرده‌اند. اما در جامعه پژوهش خارجی واکاری به‌نظر می‌رسد فرهنگ درست استفاده از کتابخانه و رفتار اطلاع‌یابی و نیز سواد رسانه‌ای تا حد امکان به افراد جامعه آموزش داده شده است، به‌نحوی که اطلاعات موجود در اینترنت را به‌اندازه کافی معتبر ندانسته‌اند و نهایتاً برای پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی، منبع موثق‌تر یعنی کتابخانه را برگزیده‌اند.

نتایج پژوهش نشان داد خدمات جانبی ارائه‌شده در کتابخانه‌های عمومی انتظارات کاربران در عصر فناوری را در حد متوسطی برآورده می‌کند و در حد مطلوبی نبوده است؛ لذا انتظار می‌رود کتابخانه‌های عمومی در جهت تقویت و گسترش این‌گونه خدمات از طریق برگزاری کلاس‌های مختلف آموزشی - فرهنگی، برگزاری کلاس‌های نقاشی و قصه‌گویی برای کودکان تلاش بیشتری به‌عمل‌آورند.

انتظارات کاربران از کتابخانه‌های عمومی در بعد فناوری‌های نوین در عصر فناوری در حد مطلوبی (بیشتر از حد متوسط) بوده است؛ و کتابخانه‌های عمومی در این مورد عملکرد قابل قبولی داشته‌اند. به‌نظر می‌رسد در کتابخانه‌های عمومی با استفاده از این فناوری‌ها و نرم‌افزار تحت وب سامان، امکان رزرو، تمدید و جستجوی منابع در خارج از کتابخانه به‌خوبی فراهم‌شده است که راحتی کاربران را در پی داشته است و به‌طبع پاسخگوی انتظارات کاربران بوده است. در بعد فناوری انتظارات افراد دارای تحصیلات فوق‌لیسانس و دکتری بیشتر از سایرین برآورده شده است و کتابخانه در این زمینه موفق بوده است؛ و در بعد نوآوری و کارآفرینی انتظارات افراد دارای مدرک فوق‌لیسانس بیشتر از افراد دارای مدارک دیپلم، فوق‌دیپلم و لیسانس برآورده شده است؛ که شاید به دلیل تسلط بیشتر آن‌ها در فناوری‌های نوین و استفاده از این فناوری‌ها در کتابخانه باشد.

استفاده از رسانه‌های دیگر یا نهادینه نشدن استفاده از کتابخانه‌ها در بین افراد جامعه و یا عدم اطلاع از خدمات کتابخانه‌های عمومی باشد. در این زمینه کتابخانه‌های عمومی می‌توانند از طریق رسانه‌های مختلف به معرفی خدمات خود به گروه‌های هدف بپردازند. کمترین میزان استفاده از کتابخانه را زنان خانه‌دار داشته‌اند، به‌نظر می‌رسد دلیل مراجعه کمتر آنان جذاب و مناسب نبودن خدمات کتابخانه‌ها برای این قشر و عدم برآورده کردن انتظارات آنان توسط کتابخانه باشد یا اینکه کتابخانه‌ها در اطلاع‌رسانی خدمات خود برای زنان خانه‌دار ضعیف عمل کرده باشند، که با پژوهش کامران طرقي، صنعت-جو و نوکارتیزی (۱۴۰۱) همسو نیست، زیرا آنان بیان داشتند که بین زنان و مردان در میزان استفاده از کتابخانه اختلافی وجود ندارد.

انتظارات کاربران در بعد منابع در حد نامطلوبی (کمتر از حد متوسط) بوده است به‌طوری که کمترین میزان برآورده شدن انتظارات کاربران در این بخش بوده است؛ نتایج این بخش با پژوهش‌های محمدبیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸) و انصاری، فامیل روحانی و مرادی (۱۳۹۵) همسو بود. اما در پژوهش نوروزی و درم‌نثاری (۱۳۹۳) منابع کتابخانه توانسته انتظارات حداقلی کاربران را تأمین نمایند. منابع جزء بسیار مهم هر کتابخانه‌ای محسوب می‌شود که بی‌توجهی به انتظارات کاربران در فراهم‌آوری، می‌تواند باعث عدم مراجعه کاربران به کتابخانه شود. می‌توان گفت با توجه به استفاده از مجموعه‌سازی متمرکز و دخالت ندادن نظرات کاربران و کتابداران و نیز عدم استفاده از شیوه‌های نوین مجموعه‌سازی مانند مجموعه‌سازی تقاضا بنیاد، منابع از تنوع کافی برخوردار نبوده و نتوانسته‌اند در برآوردن انتظارات کاربران با علایق متفاوت عملکرد خوبی داشته باشند.

انتظارات کاربران از کارکنان و کتابداران به‌نحو مطلوبی برآورده شده و بالاترین میانگین در میان شاخص‌های بررسی‌شده را به خود اختصاص داده است. یافته‌های این بخش با پژوهش‌های انصاری، فامیل روحانی و مرادی (۱۳۹۵)، محمدبیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸) و نوروزی و درم‌نثاری (۱۳۹۳) همسو بوده است. به‌نظر می‌رسد با توجه به اینکه اکثر کتابداران استخدامی نهاد کتابخانه‌های عمومی با رشته‌های مرتبط با کتابخانه به استخدام درآمده‌اند در انجام وظایف شغلی خود موفق بوده‌اند.

افرادی که در منزل به اینترنت دسترسی نداشته‌اند بیشتر از

- ✓ کتابخانه‌های عمومی سطح خدمات فناوری‌های نوین را با استفاده از خدماتی مانند از کتابدار پرس افزایش دهند و تدابیری بیندیشند تا کاربران بتوانند به‌طور سریع و دقیق به منابع الکترونیکی دسترسی یابند.
- ✓ جلسات مختلف بحث و گفتگو برای کارآفرینان در کتابخانه‌ها برگزار شود تا اعضا و علاقه‌مندان به‌راحتی با کارآفرینان ارتباط برقرار کنند.
- ✓ کتابخانه‌های عمومی در کنار اطلاع‌رسانی در مورد خدمات موجود اقداماتی برای جذب زنان خانه‌دار به کتابخانه‌ها به عمل آورند.
- ✓ از خدمات اطلاع‌رسانی مانند آگاهی‌رسانی جاری و اشاعه‌گزینی اطلاعات که از مهم‌ترین دستاوردهای فناوری اطلاعات هستند در کتابخانه‌ها استفاده گردد.
- ✓ با توجه به ترجیح کاربران کتابخانه‌های عمومی علاوه‌بر منابع چاپی به منابع الکترونیکی توجه بیشتری نشان دهند.
- ✓ پیشنهادهای اجرایی در سطح خرد:
- ✓ در انتخاب منابع و مجموعه‌سازی کتابخانه‌های عمومی، نظرات کاربران و کتابداران دخالت داده شود.
- ✓ از آنجایی که جامعه آماری این پژوهش کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه بوده پیشنهاد می‌شود که در سایر استان‌ها و یا در کتابخانه‌های دانشگاهی نیز پژوهش‌های مشابهی مورد انجام شود.
- ✓ در این پژوهش انتظار کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی در عصر فناوری مورد بررسی قرار گرفت. بدیهی است می‌توان این موضوع را از دیدگاه کتابداران نیز مورد بررسی قرارداد.

نتایج نشان داد انتظارات کاربران در بعد نوآوری و کارآفرینی در عصر فناوری در حد نامطلوبی (کمتر از حد متوسط) بوده و برآورده نشده است؛ که می‌تواند نشان‌دهنده‌ی خلأ کتابخانه‌های عمومی در این زمینه باشد، انتظار می‌رود کتابخانه‌های عمومی توجه بیشتری را به امر کارآفرینی و نوآوری داشته باشند. با توجه به توزیع جمعیتی جامعه ما و وجود جمعیت بالای تحصیل‌کردگان آماده ورود به بازار کار و معضل بیکاری، کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان یک مکان می‌تواند با ایجاد و برقراری رابطه بین نیروی کار و کارآفرینان در پیشبرد امر کارآفرینی نقش مؤثری را ایفا نمایند.

انتظارات کاربران از خدمات مرجع در کتابخانه‌های عمومی در عصر فناوری در حد نامطلوبی (کمتر از حد متوسط) بوده است. می‌توان گفت با توجه به عصر فناوری و کمبود وقت، اکثر افراد برای استفاده از منابع مرجع در محل کتابخانه با مشکل مواجه بوده‌اند، راهبرد برون‌رفت از این مشکل ایجاد بستر تعامل بین کتابدار و کاربران به‌صورت مجازی است. در این زمینه می‌توان با ایجاد یک خدمت الکترونیک مثل از کتابدار پرس مشکل کاربران در برطرف کردن نیازهای فوری و مرجع آنان را تا حدودی برطرف کرد. یافته‌های این بخش از پژوهش با پژوهش رحمان، سفیق و محمود (۲۰۱۱) که نشان داده بودند کاربران از خدمات مرجع ناراضی هستند همسو بود.

راهکارها

براساس یافته‌های این پژوهش می‌توان پیشنهادهای پژوهشی زیر را ارائه به صورت پیشنهاد های مدیریتی در سطح کلان ارائه کرد:

References

- Aabø, S. (2005). The role and value of public libraries in the age of digital technologies. *Journal of librarianship and information science*, 37(4), 205-211.
- Adamou, S., & Ntoka, L. (2017). The impact of digital technologies on academic libraries: A study in Greece.
- Ansari, A., Famil Rouhani, A. A., & Moradi, M. (2015). Evaluation of the quality of services of public libraries in Hamadan city based on the Lib-Qual model. *Epistemology (Olom etelaresany & ketabdary)*, 9(34), 7-18. (In Persian)
- Baker, D., & Evans, W. (2015). *Digital information strategies: From applications and content to libraries and people*. Chandos Publishing.
- Du, J. T., & Evans, N. (2011). Academic library services support for research information seeking. *Australian Academic & Research Libraries*, 42(2), 103-120.
- Ghaffari, S., & Karani, A. (2018). Examining the quality of services in the libraries of Kermanshah University of Medical Sciences through the LibQual model. *Fasnameh danesh shenasy*, 3(12), 53-65. (In Persian)
- Gisolfi, P. (2015). New trends that define the 21st-century library. In *Advances in Library Administration and Organization*. Emerald Group Publishing Limited.
- Hernon, P., & Altman, E. (2010). *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers*. American Library Association.

- Kamran Taroghi, F., Sanat Jo, A., & Nokarizi, M. (2022). Identifying the extent of use of public libraries by educated young people in Mashhad and the importance of inhibiting factors from their point of view. *Pajoheshgah olom vaketabdary*, 12(2), 255-276. (In Persian)
- Kaur, P., & Walia, P. K. (2015). Collection development and management within public libraries in Delhi: A study on government owned public libraries in the changing digital environment. *Library Management*, 36(1/2), 99-114.
- Kayaoğlu, H. D. (2014). Perceptions and expectations of public library users in Istanbul, Turkey: Initial survey results. *Bilgi Ve Belge Araştırmaları*, (2), 1-19.
- Massis, B. (2015). A new golden age for libraries. *New library world*.
- Mohammadbeigi, F., & Hassanzadeh, M. (2008). Evaluation of the service quality of public libraries affiliated to the country's public libraries institution in Qazvin city using the LibQual tool. *Payam Ketabdary*, 15(1), 7-29. (In Persian)
- Moradian Tamjid, M., Ghaffari, S., & Zarei, A. (2012). Evaluation of the service quality of Hamadan University of Medical Sciences libraries through gap analysis model. *Faslnameh nezamha & khadamat ketabdary*, 2(2), 1-16. (In Persian)
- Neville, K. (2014). The patron driven library: A practical guide for managing collection and services in the digital age.
- Norouzi, Y., & Derm Nishari, M. (2013). Investigating the quality of public library services through the gap analysis model based on users' perspective: a case study of public libraries located in Tabriz city. *Thghighat etela resany va Ketabkhaneh Omomy*, 20(4), 685-707. (In Persian)
- Nzivo, C. N. (2012). User perception on library services and information resources in Kenyan Public Libraries. *Library Review*.
- Ranganathan, C. (2012). Perception and expectation of the users of Bharathidasan University library: a study. *Journal of Advances in Library and Information Science*, 1(3), 119-124.
- Rehman, S. U., Shafique, F., & Mahmood, K. (2011). A survey of user perception and satisfaction with reference services in university libraries of Punjab. *Library Philosophy and Practice*, 1.
- Vakkari, P. (2012). Internet use increases the odds of using the public library. *Journal of Documentation*, 68(5), 618-638.
- Xia, W. (2003). Digital library services: perceptions and expectations of user communities and librarians in a New Zealand academic library. *Australian Academic & Research Libraries*, 34(1), 56-70.
- Yousufzadeh Najdi, Tabriz, E., & Sanat Jo, A. (2014). Measuring the quality of electronic services of Ferdowsi University of Mashhad libraries from the point of view of librarians and graduate students based on the integrated model of LibQual, DigiQual and ISQual. *Theoretical and applied researches in information science and epistemology (Pajohesh nameh Ketabdary va etela resany pyshin)*, 5(2), 107-126. (In Persian)
- Zare, A., Godini, Y., & Riahi, A. (2014). Studying factors affecting the use of public libraries (case study of users of public libraries in Kermanshah). *Nezamha va khadamat Etelaaty*, 13,14(1,2), 51-62. (In Persian)