

بررسی نقش طبیعت و معماری در رضایتمندی مراجعان کتابخانه (نمونه موردی: شهر ایلام)

زهرا لاهوتی^۱

عبدالحمید قنبریان^۲

ابراهیم مرادی^۳

چکیده

این پژوهش، در راستای بررسی نقش معماری و طبیعت در رضایتمندی مراجعان از کتابخانه‌های شهر ایلام در سال ۱۳۹۲ انجام گرفته است. روش پژوهش، توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را کلیه مراجعان به کتابخانه‌های شهر ایلام، تشکیل داده‌اند. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی در دسترس، تعداد ۱۲۰ نفر از مراجعان به کتابخانه‌های شهر ایلام در طول یک هفته به عنوان نمونه، انتخاب شدند و مورد مطالعه قرار گرفتند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه محقق‌ساخته، استفاده شد. روایی آن از طریق نظر خبرگان و پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ، مورد بررسی قرار گرفت. فرضیه‌های پژوهش با استفاده از روش‌های آماری ضرایب همبستگی پیرسون و اسپیرمن تجزیه و تحلیل شدند. یافته‌ها نشان داد که میزان رضایتمندی بیشتر پاسخگویان از گویه‌های مطرح شده در فرضیه‌های معماری و طبیعت، در سطح متوسط است؛ همچنین، نتایج حاصل از آزمون KS حاکی از نرمال بودن داده‌ها بود و آزمون T فرضیه‌ها نشان داد که بین میزان رضایتمندی مراجعان و مؤلفه‌های معماری و طبیعت مطرح شده در این پژوهش، رابطه‌ای معنادار در سطح ۹۹ درصد وجود دارد و این بدان معناست که توجه به این عوامل بر میزان رضایتمندی مراجعان کتابخانه مؤثر است.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، مؤلفه‌های معماری، طبیعت، مراجعان کتابخانه، شهر ایلام.



مقدمه

زندگی در عصر حاضر، کسب اطلاعات جدید و به‌روز را برای هر فرد، امری بسیار ضروری ساخته و کتابخانه به عنوان نهادی شناخته شده است که به‌خوبی می‌تواند پاسخگوی این نیاز باشد. کتابخانه‌ها با فراهم کردن محیط مناسب برای دسترسی آسان اقشار مختلف جامعه به منابع مکتوب، نقش مؤثری در گرایش عموم مردم به مطالعه، پر کردن اوقات فراغت نوجوانان و جوانان، فراهم کردن بستر مناسب برای شکل‌گیری روابط اجتماعی و ... دارند؛ از این‌رو رضایتمندی مراجعان به‌عنوان تضمینی برای حفظ جایگاه و حیات کتابخانه‌ها در جوامع مطرح می‌شود. از آنجا که هر فردی پس از قدم نهادن در فضای کتابخانه؛ نخست با معماری آن روبه‌رو می‌شود و تحت تأثیر آن قرار می‌گیرد؛ می‌توان آن را به عنوان نخستین عامل مؤثر در رضایتمندی مراجعان، مورد بررسی قرار داد. معماری زیبا و طراحی مناسب که تسهیل‌کننده خدمات و پاسخی به نیاز مراجعان باشد، می‌تواند باعث جذابیت فضای کتابخانه و گرایش افراد به آن شود و موجبات رضایتمندی آنها را فراهم آورد. این پژوهش می‌کوشد تا با مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی به بررسی رابطه میان معماری و رضایتمندی مراجعان کتابخانه پردازد و از این طریق، زمینه رشد کتابخانه‌ها را در جامعه ایران، فراهم آورد.

بیان مسئله

با مروری بر تاریخ چند هزار ساله تمدن بشری، در می‌یابیم که کتابخانه، یکی از مهمترین مراکز تدوین و تکامل تمدن‌ها بوده و موجب حفاظت و حراست از عقاید دینی، آداب و سنن اجتماعی، میراث و فرهنگ ملل و همچنین علوم و فنون مختلف در ادوار تاریخ بوده است. کتابخانه‌ها به‌عنوان هسته‌های فرهنگی هر جامعه با برقراری روابط و تعاملات اجتماعی و علمی میان گروه‌های مختلف؛ به‌ویژه پژوهشگران در رشد و شکوفایی استعدادها هر جامعه، نقش بسزایی دارند. در دهه‌های گذشته، تغییراتی اساسی در فرهنگ مطالعه کشورهای مختلف به وجود آمده و عکس‌العمل‌های متفاوتی نیز به‌دنبال داشته است. یکی از عمده‌ترین دلایل تغییر ماهیت کتابخانه‌ها؛ همچنین کاهش تعداد مخاطبین، پیشرفت‌های سریع در انتقال اطلاعات از طریق اینترنت بوده است. کتابخانه‌های دیجیتال در تمامی ساعات شبانه‌روز و در هر مکانی پاسخگوی نیازهای مخاطبین می‌باشند؛ بدین ترتیب علاوه بر پتانسیل‌های بسیار چنین دستاوردهایی، باید اذعان نمود که رقابت میان کتابخانه‌های مجازی و حقیقی به چالشی برای نمونه‌های حقیقی آن تبدیل شده است. در این بین، رضایتمندی مراجعان از مهمترین عواملی است که موجب تداوم حضور افراد در کتابخانه و محکم‌شدن جایگاه آن در جامعه می‌گردد. در فرهنگ لغت، رضایتمندی را «برآورده کردن یا مایه‌خشنودی و ارضا شدن» معنا کرده‌اند (ستاری و جواهری، ۱۳۸۴)؛ همچنین «رضایت محیطی را، ناظر بر ارزیابی ذهن فرد از کیفیت رابطه‌ای که میان دو یا چند عامل در محیط مادی و ارزشی او برقرار می‌شود، تعریف می‌کنند؛ به بیان دیگر، رضایت محیطی؛ یعنی احساس خوشحالی و خوشنودی از فضا، فعالیت‌ها و ارزش‌هایی که فرد را



احاطه کرده است» (خدایی و رفیعیان، ۱۳۹۱: ۵۴).

«رضایتمندی در کتابخانه را، واکنش عاطفی فردی، نسبت به خدمات یا محصولات آنجا، تعریف می کنند» (اپلگیت^۱، ۱۹۹۳: ۵۳۱). «هدف هر کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی، تلاش برای جلب رضایت استفاده کنندگان از خدمات مختلف است و همه فعالیت ها اعم از خدمات، دستاوردها و مجموعه عملکردها در جهت رسیدن به این هدف است. آگاهی از علایق، فعالیت ها و نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان، عامل مهمی در بالا بردن کارایی کتابخانه ها و رفع نیازها، کاستی ها و خواسته های استفاده کنندگان، به شمار می رود» (رادباوه و تصویری قمصری، ۱۳۸۳: ۱۳۰).

«استفاده کنندگان به منزله هسته مرکزی کلیه فعالیت های کتابخانه، محسوب می شوند. به همین دلیل، اهمیت دادن به دیدگاه آنان، رکن مهم هر نظام اطلاعاتی موفق، به شمار می رود» (آقاخانی و دیگران، ۱۳۸۸: ۱).

«پژوهش هایی که به بررسی رضایتمندی استفاده کنندگان، پرداخته اند، بر سه اصل اساسی، تأکید داشته اند:

۱. رضایتمندی، تابعی است از انتظارات فرد، عملکرد ادراک شده، و تأیید یا عدم تأیید عملکرد؛
۲. گرایش به استفاده مجدد، تابعی است از رضایت استفاده کننده؛
۳. انتخاب و گزینش یک مؤسسه از طرف استفاده کننده، تابعی است از انتظارات او و تصمیم او به استفاده مجدد» (مک کوایتلی و وایلی^۲، ۲۰۰۰: ۱).

«به طور کلی می توان گفت، مراجعان کتابخانه ها سه نوع هستند که عبارتند از: ۱) مراجعه کنندگان ناراضی که کمتر از حد توقعشان از سیستم، اطلاعات دریافت کرده اند؛ ۲) مراجعان راضی که دقیقاً همان چیزی را که توقع داشته اند، دریافت کرده اند و ۳) مراجعان مجذوب که بیشتر از حد توقعشان از سیستم، خدمات دریافت کرده اند» (توید^۳، ۱۹۸۴: ۲۷۰-۲۷۴).

در حال حاضر، کتابخانه های استان ایلام، ساختمان هایی قدیمی و فرسوده با معماری غیراستاندارد هستند که هر ساله، مورد تعمیر و بازسازی قرار می گیرند؛ همچنین با مشکل کمبود فضا روبه رو هستند. مجموعه این عوامل، موجب پایین آمدن سطح کیفیت و خدمات رسانی و ناراضی مراجعان آنها شده است؛ از این رو نیاز به شناسایی مؤلفه های معماری مؤثر در رضایتمندی مراجعان؛ به منظور ارائه راهکارهای طراحی مناسب در زمینه ساخت کتابخانه های کارآمد و پویا، بسیار ضروری به نظر می رسد. این پژوهش می تواند راهگشای طراحان، معماران و برنامه ریزان کتابخانه های عمومی، در امر طراحی و ساخت کتابخانه های آینده شهر ایلام باشد.

1. Applegate
2. Macquitty & Wiley
3. Tweed



اهداف پژوهش

با توجه به جایگاه رفیع کتابخانه‌ها در شکوفایی علمی، فرهنگی و اجتماعی افراد جامعه و تأثیر رضایتمندی مراجعان بر تداوم مراجعه به کتابخانه‌ها، شناخت مؤلفه‌های ساختاری مؤثر بر رضایتمندی، بسیار اهمیت دارد و این پژوهش در راستای بررسی رابطه بین این مؤلفه‌ها و رضایتمندی مراجعان، صورت گرفته و برای خود اهدافی متصور است که به قرار زیر است:

- بررسی رابطه میان معماری کتابخانه و رضایتمندی مراجعان؛
- بررسی رابطه میان عوامل فیزیکی (نور، دما، تهویه و ...) و رضایتمندی مراجعان؛
- بررسی رابطه میان حذف صداهای مزاحم (آکوستیک) و رضایتمندی مراجعان؛
- بررسی رابطه میان طراحی فضاهای پشتیبانی (خدماتی - رفاهی) و رضایتمندی مراجعان؛
- شناسایی انتظارات مراجعان از معماری کتابخانه که پاسخگویی به آنها موجب رضایتمندی مراجعان می‌شود؛

- بررسی رابطه میان استفاده از طبیعت در کتابخانه و رضایتمندی مراجعان؛
 - رسیدن به راهکارهای عملی در طراحی با بهره‌گیری از طبیعت؛
 - رسیدن به راهکارهای عملی در طراحی که موجب افزایش رضایتمندی مراجعان از فضای کتابخانه شود.
- نتایج این پژوهش، می‌تواند به مدیران و مسئولان کتابخانه‌ها در اخذ سیاست‌های کارآمد کمک کند؛ همچنین راهگشای برنامه‌ریزان، مشاوران و معماران کتابخانه در برنامه‌ریزی و طراحی کتابخانه که با رضایتمندی مراجعان همراه است، باشد.

پیشینه تحقیق

«بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌ها از سال ۱۹۴۰ آغاز شده است، در آن سال برای اولین بار، کتابداران به استفاده‌کنندگان و نیازهای آنها توجه کردند. از آن زمان به بعد، بررسی رضایت استفاده‌کنندگان و نظرات آنها، یکی از رایج‌ترین تحقیق‌ها برای ارائه برنامه‌های بهتر به مراجعان بوده است» (مرادی مقدم، ۱۳۸۴: ۱۴۵ و ۱۴۶).

پیشینه تحقیق در خارج از ایران

«جان باد»^۱ (۱۹۷۸) در پژوهشی که در دانشگاه لویزیانا در شمال شرقی و جنوب شرقی، انجام داد؛ در اولی میزان رضایت اساتید و در دیگری میزان رضایت دانشجویان را بررسی کرد. در هر دو دانشگاه، مراجعه‌کنندگان کتابخانه، از مجموعه و خدمات مرجع موجود در کتابخانه خود رضایت داشتند؛ اما از محیط کتابخانه، سروصدا و شلوغی آن ناراضی بودند.

«پاول»^۲ (۲۰۰۲) نشان داده‌است که طراحی معماری فضاهای کتابخانه، می‌تواند و می‌باید

1. Bud John
2. Powell



روند آموزش و یادگیری را تسهیل کند. وی روش‌ها، اصول و فضاهایی را برای رسیدن به این هدف، پیشنهاد داده است.

«مک کیب و کندی»^۱ (۲۰۰۳) در مورد اصول طراحی معماری کتابخانه‌ها، در کتاب خود با عنوان «برنامه‌ریزی ساختمان کتابخانه عمومی مدرن» مسائل و نکات مهم طراحی معماری کتابخانه؛ از جمله: خدمات به کودکان، نوجوانان و بزرگسالان، طراحی محوطه، نورپردازی و مبلمان و تجهیزات را معرفی کرده‌اند.

پیشینه تحقیق در ایران

پژوهشگران در دهه‌های اخیر، به موضوع رضایتمندی و سنجش میزان رضایت مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌ها، توجه ویژه‌ای داشته و از زوایای مختلف آن را مورد واکاوی قرار داده‌اند. ده‌ها مقاله منتشر شده در این زمینه، گواه این مدعاست؛ اگرچه اغلب این مقاله‌ها به سنجش میزان رضایت از ارائه خدمات کتابخانه، اقدام نموده‌اند؛ ولی از اهمیت معماری و ساختمان کتابخانه، غافل نبوده و در بخشی از پژوهش خود، آن را مورد پرسش قرار داده‌اند که در ادامه به تعدادی از آنها اشاره می‌شود.

اباذری (۱۳۸۵)، در مقاله‌ای، به بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم پرداخت. جامعه آماری آن را ۸۶۶۶ دانشجو در مقاطع تحصیلی کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد، دکترا و مراجعان کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در طول یک هفته، تشکیل داد و حجم نمونه نیز ۴۰۰ نفر برآورد شد. این پژوهش پیمایشی و از نوع کاربردی- توصیفی بوده که نتایج زیر حاصل آن است:

میزان رضایتمندی مراجعین از دمای محیط کتابخانه و تجهیزات موجود در سالن مطالعه، در حد متوسط و تنها رضایت آنها از نور و روشنایی و نظافت کتابخانه، در حد زیاد بوده است. در رضایت مراجعان از تجهیزات نیز، کمترین میزان رضایت، از سکوت و آرامش کتابخانه بوده است. از بررسی در مورد تجهیزات کتابخانه، چنین برمی‌آید، در یک‌جا بودن سالن مطالعه و میز امانت، موجب ایجاد سروصدا شده و کمترین رضایت مراجعین (در حد خیلی کم) را در پی داشته است و این امر، توجه به کنترل و مهار سر و صداهای ناشی از تردد افراد را طلب می‌کند؛ به‌طور کلی، میزان رضایت مراجعین از منابع، خدمات و امکانات فیزیکی محیط کتابخانه، کمتر از سطح متوسط و تنها رضایت کتابداران در این زمینه، بیش از سطح متوسط می‌باشد.

مرادمند و امیری (۱۳۸۶) نیز به بررسی میزان رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز پرداختند. جامعه آماری پژوهش آنها را اعضای فعال کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز که در کل ۱۴۷۰۰ نفر بودند، تشکیل دادند که حجم نمونه آن ۲۲۵ نفر، انتخاب شد. روش تحقیق نیز به‌صورت پیمایشی- توصیفی بوده است. نتایج به دست آمده نشان داد که در کل، میزان رضایت از

1. McCabe & Kennedy



محیط فیزیکی کتابخانه (سالن مطالعه، نور، تهویه، میز و صندلی و ...) و احساس آرامش در فضای داخلی آن، کمی بیشتر از حد متوسط، اعلام شد. اکثریت مراجعین از محل قرار گرفتن کتابخانه و در دسترس بودن آن رضایت داشتند. فضای سبز و نمای ظاهری کتابخانه هم از دیدگاه آنها وضعیت مطلوبی داشت؛ به طور کلی، مراجعین از خدمات کتابخانه راضی بودند؛ اما بیشتر آنان از کوچک بودن سالن مطالعه با توجه به جمعیت مراجعین، گله‌مند بودند.

در پژوهشی دیگر، آقاخانی و همکاران (۱۳۸۸)، به بررسی میزان رضایتمندی مراجعان به کتابخانه دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه پرداختند. جامعه آماری این پژوهش را دانشجویان مقاطع کارشناسی پرستاری، مامایی، کاردانی بهداشت و فوریت‌های پزشکی دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه که در زمان پژوهش به کتابخانه مراجعه نموده‌اند، تشکیل دادند و ۱۲۰ از نفر مراجعان به کتابخانه در مهر و آبان ۱۳۸۵ به عنوان حجم نمونه برآورد شد. روش تحقیق از نوع توصیفی - تحلیلی بوده و این نتایج به دست آمد: به طور کلی مراجعین کنندگان، خدمات کتابخانه را نسبتاً مناسب ارزیابی کردند و بیشترین میزان رضایت مربوط به نظافت سالن مطالعه، سیستم تهویه هوا، برخورد کارکنان و کمترین میزان رضایت مربوط به متنوع نبودن منابع، کمبود جا و ناکافی بودن ساعات کار کتابخانه؛ به ویژه در زمان امتحانات بوده است. همچنین یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که سیستم و فضای نامناسب کتابخانه، بر آرامش و سکوت کتابخانه تأثیر گذار بوده است؛ به طوری که یکی بودن سالن مطالعه و مخزن کتابخانه، باعث شلوغی محیط کتابخانه شده و محیط سالن را برای مطالعه، نامناسب کرده است؛ علاوه بر این، کمبود فضای سالن مطالعه نیز در میزان ناراضی‌تی، بی تأثیر نبوده است.

همچنین مرادپور و همکاران (۱۳۹۰)، در مقاله‌ای که با عنوان «میزان رضایتمندی استفاده کنندگان کتابخانه‌های عمومی استان خراسان شمالی از فضا و معماری کتابخانه‌ها» منتشر شد، به تعیین میزان رضایتمندی استفاده کنندگان کتابخانه‌های عمومی خراسان شمالی از معماری کتابخانه‌ها و بررسی نقاط قوت و ضعف معماری آنها پرداختند. جامعه آماری این پژوهش را کلیه افراد شهرنشین استان خراسان شمالی که امکان استفاده از کتابخانه‌های عمومی را دارند و نیز کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی، تشکیل داده‌اند و حجم نمونه آماری ۱۴۰ نفر برآورد شد. برای نمونه‌گیری نیز از روش تصادفی طبقه‌بندی شده، استفاده گردید و روش تحقیق به صورت پیمایشی - توصیفی بود. نتایج حاصل از پژوهش، بیانگر آن بود که با توجه به اهداف اصلی تحقیق، میزان خوانایی ورودی ساختمان، سرمایش و گرمایش ساختمان و میزان رضایتمندی کلی از فضاهای کتابخانه، بیشترین میزان و امکان استفاده معلولین از ساختمان، نحوه محوطه‌سازی و استفاده از فضای باز و میزان جذابیت نمای ساختمان، کمترین میزان رضایت افراد را جلب کرده است. در مجموع، از نظر پرسش‌شوندگان،



فضاهای جنبی رفاهی- خدماتی دارای اهمیت زیاد، اعلام شده‌اند؛^۱ همچنین بین میزان رضایتمندی کلی از فضاهای کتابخانه و میزان تمرکز افراد در هنگام مطالعه، سرمایه‌ش و گرمایش مطلوب فضاها، کافی بودن مساحت فیزیکی فضای کتابخانه و استفاده مطلوب از فضاهای باز (محوطه) کتابخانه، رابطه معناداری وجود دارد.

حیدر تأمینی و همکاران (۱۳۹۰)، نیز در مقاله «وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مرکزی تبریز در مقایسه با استانداردهای کتابخانه‌های عمومی و بررسی میزان رضایت مراجعان از فضای کتابخانه» به سنجش میزان رضایت مراجعان پرداختند. جامعه آماری این پژوهش، شامل کتابخانه مرکزی تبریز و مراجعه‌کنندگان است که به صورت نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. حجم نمونه آن ۶۷ نفر و روش تحقیق به صورت پیمایشی- توصیفی است. نتایج به دست آمده نشان داد که: وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مرکزی تبریز تا حد زیادی با استانداردهای «ایفلا» در مورد کتابخانه‌های عمومی مطابقت دارد. قرار گرفتن در مرکز شهر، وجود سقف‌های دوجداره، ارتفاع مناسب سقف‌ها، وجود کفپوش‌های سرامیکی، رطوبت مناسب بخش‌ها و کنترل آن با دستگاه رطوبت‌سنج مرکزی، نور و دمای نسبتاً مناسب، فضای کافی و مناسب تخصیص داده شده به بخش‌ها (به جز سالن‌های مطالعه)، زیبایی و جذابیت کتابخانه؛ همچنین منابع مناسب موجود از ویژگی‌های مناسب کتابخانه مرکزی تبریز به شمار می‌آید. عدم دسترسی آسان به بخش‌ها؛ به ویژه بخش امانت، از اشکالات موجود در کتابخانه است که به علت نبود آسانسور برای مراجعان، این مسئله بیشتر مشهود است؛ همچنین ظرفیت کم سالن‌های مطالعه و سر و صدای سیستم‌های تهویه از دیگر موارد نارضایتی مراجعان است. بخشی ویژه به همراه فعالیت‌های جنبی، برای گروه‌های نابینایان و معلولین شده که عدم وجود آسانسور و سرویس‌های بهداشتی معلولین، موجب نارضایتی بیشتر آنها شده است. استقرار بخش مرجع کتابخانه در محل مناسب و دسترسی آسان به آن از نکات مثبتی است که موجب رضایت مراجعین شده است؛ همچنین قرار گرفتن رایانه‌ها در نزدیکی میز امانت و سالن مطالعه، به عنوان نکته‌ای مثبت ذکر شده است.

با توجه به مبانی نظری مطرح شده در این پژوهش، چارچوب نظری تحقیق به صورت تلفیقی بوده که در جدول ۱ به آنها اشاره می‌شود. دلیل انتخاب رویکرد تلفیقی، این است که عوامل متعددی بر رضایتمندی مراجعان کتابخانه‌ها مؤثر است.



جدول شماره ۱. جمع‌بندی متغیرهای مستقل مؤثر بر رضایتمندی مراجعان کتابخانه‌ها

جمع‌بندی متغیرهای مستقل مؤثر بر رضایتمندی (مستخرج از پژوهش‌های پیشین)	
رضایتمندی	خوانایی ورودی ساختمان، کافی بودن مساحت فضای فیزیکی، نور طبیعی، امکان استفاده معلولین از ساختمان، حذف صداهای مزاحم در محیط مطالعه، در نظر گرفتن فضاهای خدماتی - رفاهی در کتابخانه، نحوه محوطه‌سازی و استفاده از فضای باز (طبیعت)

چارچوب نظری پژوهش

«همزمان با پیشرفت روزافزون علوم و فنون مختلف و گسترش جوامع بشری در عصر حاضر، ضرورت توجه به کتابخانه‌ها به‌عنوان کانون‌های علمی - فرهنگی هر جامعه بیش از پیش، آشکار شده است. کتابخانه که زمانی مترادف سکوت و آرامش بود، دیگر به‌صورت محیطی در نظر گرفته می‌شود که در آن باید موازنه‌ای میان فضای ساکت و تفکربرانگیز و حال و هوای فعال و پویا و اجتماعی به‌وجود آید. این بناها که در گذشته همچون دره‌های تنهایی و انزوا ساخته می‌شدند، اینک به مراکز محلات و گاه حتی به اماکن توریستی، تبدیل می‌شوند» (گلکار و رحیمی، ۱۳۸۹: ۴۴).

در این میان معماری کتابخانه، به‌عنوان نخستین عاملی که فرد پس از ورود به کتابخانه، تحت تأثیر آن قرار می‌گیرد، می‌تواند نقشی حساس و کلیدی در افزایش یا کاهش سطح رضایتمندی مراجعان از کتابخانه داشته باشد. در ادامه به تعدادی از مؤلفه‌های معماری مؤثر بر رضایتمندی مراجعان که از جدول شماره ۱ استخراج شده است، اشاره می‌شود:

- خوانایی ورودی ساختمان (وضوح)

«کتابخانه باید تا حد امکان در دسترس باشد و این دسترسی باید تا حد امکان واضح، آسان و قابل رؤیت باشد» (مک‌دونالد^۱، ۱۳۹۰).

- کافی بودن مساحت فضای فیزیکی

یکی از محدودیت‌ها در طراحی کتابخانه‌های جدید؛ تقریباً این است که هیچ تضمینی درباره نحوه استفاده از آنها در آینده، به‌خصوص در رابطه با فناوری اطلاعات، ساختارهای سازمان‌دهی شده و رفتار کاربران، وجود ندارد؛ به همین دلیل به دست آوردن بالاترین درجه انعطاف‌پذیری برای ساختمان کتابخانه، بسیار مهم است (همان).

- نور طبیعی

«روشنایی در کتابخانه باید به اهداف کاملاً متفاوتی خدمت کند. امکان مطالعه راحت، مشارکت در ظاهر داخلی ساختمان و تا حد کمتری، برانگیختن احساس عابرین نسبت به نمای بیرونی ساختمان، از

1. Macdonald.



نقش‌هایی است که روشنایی باید ایفا کند. روشنایی نباید چیزی را تحت‌الشعاع قرار دهد، چشم را خسته کند، سطح حرارت داخلی را بالا ببرد و ...» (پرتو، ۱۳۸۶: ۲۳۰ و ۲۳۱).

«استفاده از نور طبیعی، برخلاف نورهای مصنوعی (کنتراست) مانع از خستگی قدرت بینایی کاربران می‌شود؛ بنابراین در کتابخانه‌ها به عنوان مراکز نگهداری کتب و اسناد ارزشمند، استفاده از نور طبیعی و غیرمستقیم نه تنها مانع از خسارت جدی به دست‌نوشته‌ها و دیگر مدارک می‌شود؛ بلکه محیطی با نور و گرمایی دلپذیر را ایجاد می‌کند که همه این موارد در روح و روان کاربران تأثیر مثبت می‌گذارد و او را برای استفاده بیشتر از محیط کتابخانه ترغیب می‌کند» (ناصری، ۱۳۸۹).

-امکان استفاده معلولین از ساختمان کتابخانه

«برای استفاده معلولین از کتابخانه، باید مواردی را در نظر گرفت. توقفگاه کتابخانه باید طوری طراحی و ساخته شود که با صندلی چرخدار، بتوان خودرو را ترک کرد و با استفاده از سطوح شیب‌دار و آسانسور، بتوان امکان ورود به ساختمان را برای آنها فراهم کرد. درها باید به اندازه کافی بزرگ باشند تا عبور صندلی چرخدار امکان‌پذیر باشد» (پرتو، ۱۳۸۶: ۱۸۱)؛ همچنین باید در نظر داشت که «همواره عدم وجود آسانسور و سرویس‌های بهداشتی معلولین از عوامل ناراضی‌آنان از کتابخانه بوده است» (حیدر تأمینی و دیگران، ۱۳۹۰).

-آکوستیک

«محیط مناسب برای خوانندگان کتاب، از نظر نبود سر و صدا، بسیار اهمیت دارد. از نظر فنی، جذب صدا، به معنای جلوگیری از انعکاس صداست و به زمان انعکاس صدا در محیط، بستگی دارد. هنگام برنامه‌ریزی برای مسیرهای رفت و آمد، باید به مسئله صدا توجه کرد. طراحی مناسب و تخصیص درست فضاها، قرار دادن فضای کلیدی در سراسر و یک طبقه خاص و به طور کلی، یک طرح منظم ترافیکی در تخصیص فضا، در کنترل سر و صدا بسیار مؤثر است. صداهای موجود در کتابخانه؛ شامل صداهای داخلی و خارجی است. صداهای خارجی، به محل استقرار کتابخانه و عایق‌بندی ساختمان و نوع معماری بستگی دارد. صداهای داخلی؛ مانند: مکالمه (نچواها)، رفت و آمد افراد، صدای وسایل مکانیکی (کتاب‌بر و آسانسور کتاب و دستگاه تهویه مطبوع) و الکترونیکی و ارتباطی (تلفن) است. در حالت کلی:

۱. با بررسی طرح‌ها؛ به ویژه سطوح اتاق‌ها، کتابدار می‌تواند مسیر رفت و آمد صدا را در کتابخانه بشناسد.
۲. سقف‌های بلند را، از نظر سروصدا، به سختی می‌توان کنترل کرد. این سطوح، انعکاسی از صدا تولید می‌کنند که مدتی طول خواهد کشید؛ در صورتی که زمان بازگشت صدا باید کمتر از نیم ثانیه باشد.
۳. پنجره‌ها صدا را به شدت منعکس می‌کنند.



۴. موکت‌های پرزدار در جذب صدا تأثیر خوبی دارند» (گلکار و رحیمی، ۱۳۸۹: ۳۹).

در نظر گرفتن فضاهای خدماتی-رفاهی در کتابخانه

«بیشتر کتابخانه‌ها نیاز به ناحیه‌ای برای نمایش مواد کتابخانه‌ای (کتاب، cd و ...) دارند که دامنه آن از گروهی از جعبه‌های ایستاده آزاد تا یک اتاق یا فضایی باز با تجهیزات ویژه است» (پرتو، ۱۳۸۶: ۱۰۹).

همچنین، «کتابخانه‌ها در اکثر کشورها؛ علاوه بر فعالیت‌های معمول خود، عهده‌دار بخشی از فعالیت‌های فرهنگی جامعه نیز هستند. در چنین جوامعی، کتابخانه‌ها کنترل فعالیت‌های سینما، تئاتر، برنامه‌های موسیقی، نمایشگاه، گالری، کارگاه نقاشی و ... را بر عهده می‌گیرند» (همان: ۴۱).

طبیعت

طبیعت نیز از دیگر عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی مراجعان کتابخانه‌هاست که در ادامه، به اهمیت آن در روند طراحی ساختمان کتابخانه‌ها و ساخت محوطه آنها اشاره می‌شود.

«انسان همواره با طبیعت در ارتباط بوده و با دستکاری در طبیعت، سعی داشته است که به گونه‌ای بهینه، آن را به خدمت خود درآورد. این نوع همزیستی به‌خوبی در طول تاریخ بشر دیده می‌شود؛ به عبارتی دیگر، بشر از زمانی که سرپناه، مسکن، محیط زیست و ... را ساخته و مورد بهره‌برداری قرار داده؛ همواره به عوامل موجود در طبیعت توجه داشته است و طبیعت را به عنوان یک طرف مهم و اساسی در نقشه‌ها و طرح‌هایش مورد استفاده قرار داده است» (کیانی، ۱۳۸۰؛ نصر، ۱۳۸۰).

«به طور کلی، مزایای بهره‌مندی معماری از طبیعت را از دو جنبه؛ یکی از بعد زیباشناختی و تأثیرات روان‌شناختی آن بر روی کاربران و دیگری از بعد دستاوردهای مادی و صرفه‌جویی در هزینه‌های کتابخانه، می‌توان مورد بررسی قرار داد. از منظر زیباشناختی و روان‌شناختی؛ استفاده از مصالح به صورت طبیعی و استفاده از فضای سبز برای ایجاد ارتباط بین فضای داخل و خارج ساختمان کتابخانه، تأثیر بسزایی در شکل‌گیری روابط اجتماعی، یادگیری، انگیزه و خلاقیت کاربران دارد؛ در نهایت شادی و نشاط افراد، افزایش رضایت و میزان استفاده از کتابخانه را به همراه خواهد داشت. استفاده از فضای سبز و چشم‌اندازهای طبیعی در فضای جلوی کتابخانه؛ علاوه بر برانگیختن حس زیبایی و لذت بصری افراد، سکوت، آرامش، سایه، نور و تهویه مناسب را برای کاربران، فراهم می‌سازد؛ همچنین مانع ورود سروصدای خارج به داخل ساختمان کتابخانه می‌شود. از دیگر روی، بررسی‌های متون نیز به‌خوبی نشان می‌دهد که به کارگیری انرژی‌های رایگان طبیعی؛ همچون: نور، باد و ... آسایش، آرامش و شادی را با کمترین هزینه‌ها برای کاربران کتابخانه فراهم می‌آورد» (ناصری، ۱۳۸۹).

«اصولاً فضای سبز مناسب در شهرها (قرارگاه‌های رفتاری)، افزون بر سلامت جسمانی، موجب آرامش روان، بازده کاری بیشتر و کیفیت زندگی برتر می‌گردد؛ بنابراین، نحوه ساخت و شکل‌گیری فضاهای سبز، می‌تواند اثرات مستقیمی بر روح و روان مراجعه‌کنندگان داشته باشد؛ به‌طوری‌که



تحقیقات نشان می‌دهد، بخش مهمی از اهداف شفابخش منظر، در مشاهده مناظر طبیعی و فضای سبز است» (مؤمنی شهرکی و همکاران، ۱۳۹۲). «درخصوص نقش مهم فضای سبز در ارتقای سلامت جسمی؛ به‌ویژه سلامت روحی- روانی شهروندان، می‌توان به نتایج مطالعات «وندنبرگ» اشاره کرد که نشان می‌دهد درختان و مناظر جنگلی پارک‌مانند، سبب کاهش استرس، لذت از مناظر، کاهش عصبانیت و تنش و افزایش تمرکز می‌شود» (همان).

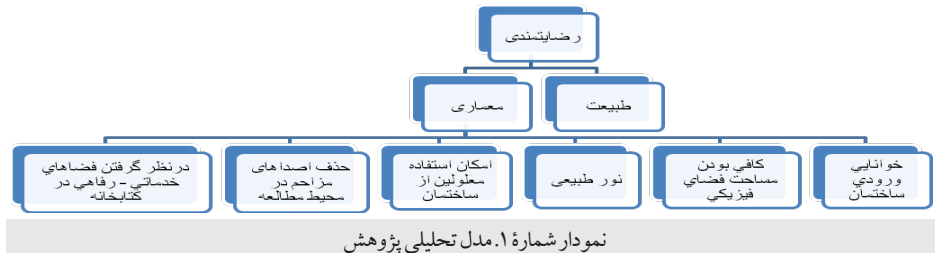
«از آنجایی که کتابخانه با هدف خدمت‌رسانی به جامعه ایجاد می‌شود و وجود آن بر روند توسعه و بالندگی فرهنگی کشور تأثیرگذار است؛ باید به گونه‌ای هماهنگ با محیط اطرافش ساخته شود که هر بیننده را در اولین نگاه، مجذوب خویش سازد و استفاده از آن؛ علاوه بر رفع نیازهای اطلاعاتی کاربر، شوق برانگیز و شادی‌آفرین باشد؛ در غیر این صورت بی‌ربطی و بی‌انگیزگی کاربران به مراجعه و استفاده از کتابخانه را به همراه خواهد داشت؛ بنابراین هرگاه معماری کتابخانه بر اساس اصول و ضوابط منطقی و همسو با خواسته‌های فطری و طبیعی انسان‌ها و هماهنگ با طبیعت باشد؛ علاوه بر اینکه محیطی زیبا و آرامش‌بخش را برای کاربران فراهم می‌سازد، صرفه‌جویی قابل ملاحظه‌ای نیز در هزینه‌های کتابخانه، به دلیل بهره‌گیری از عوامل طبیعی موجود (انرژی باد، آب، خورشید) به دنبال خواهد داشت» (ناصری، ۱۳۸۹).

«کتابخانه، به‌عنوان یک مرکز یادگیری، بر آن است تا از طریق ارضای نیازهای شخصیتی و شناختی به رشد و پرورش انسانها کمک کند؛ بنابراین بنای آن باید به گونه‌ای طراحی شود که کتابخانه را در رسیدن به این هدف یاری کند؛ به دیگر سخن، آنجا که نیازهای زیستی، مد نظر است، معمار با توجه به شرایط اقلیمی موجود و استفاده بهینه از عوامل طبیعی، می‌بایست محیطی راحت را برای کاربران کتابخانه فراهم کند. در مرتبه بعدی سلسله نیازهای مازلو، نیازهای ایمنی قرار دارد؛ بنابراین معماری کتابخانه باید کاربران را در برابر هرگونه تنش‌های روحی و روانی؛ از قبیل: ترس، وحشت و استرس و ناگوارهای طبیعی؛ از قبیل: سیل، طوفان، زلزله و آتشفشانی، ایمن سازد؛ زیرا انسان از عواملی که هستی و هویت او را به خطر بیناندازد و منافع او را ناامن کند، بیزار است؛ بر این اساس، معماری به دو شیوه انتخاب محیط مناسب و امن و توجه به سازه و استحکام بنا، می‌تواند به نیازهای امنیتی کاربران پاسخگو باشد؛ همچنین نیاز تعلق‌پذیری؛ یعنی میل به برقراری ارتباط اجتماعی و نزدیک با سایر کاربران در کتابخانه و شرکت در فعالیت‌های گروهی برای رفع نیازهای فکری و اطلاعاتی، باید مورد توجه باشد؛ یعنی محیط‌هایی مناسب و دوستانه برای تماس و تعامل بیشتر کاربران با یکدیگر، ایجاد شود؛ به گونه‌ای که کاربر به راحتی بتواند دقایقی را با سایر هموعان در کتابخانه بگذراند و ارتباطی دوستانه برقرار کند. از جمله نیازهای دیگر، نیاز به خودشکوفایی، نیاز به شناختن و نیاز به فهمیدن است که در سلسله مراتب بالانتری نسبت به دیگر نیازها قرار دارند. نیاز به خودشکوفایی یا خودسازی را می‌توان به حالتی گفت که افراد سعی دارند آنچه را که در درون خود دارند، آشکار سازند؛ بنابراین انتظار

1. Vendenberg.

می رود فضا و محیط کتابخانه نه تنها احساس لذت و آرامش را در فرد ایجاد کند؛ بلکه می بایست از طریق ایجاد مکان های آرامشبخش، فضای مطلوبی را برای تأمل، تفکر و یادگیری بهتر کاربر مهیا سازد تا حس خلاقیت و ابتکار او در حین مطالعه، برانگیخته شود و استعدادهای درونی اش در محیط کتابخانه به مرحله ظهور برسد» (شولتز و سیدنی^۱، ۱۳۷۸).

مدل تحلیلی پژوهش: مدل تحلیلی زیر منطبق و برگرفته از چارچوب نظری تحقیق است که بیان کننده رابطه بین متغیرهای مستقل تأثیرگذار بر رضایتمندی مراجعان از کتابخانه می باشد.



فرضیه های پژوهش

۱. بین خوانایی ورودی ساختمان و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد؛
۲. بین کافی بودن مساحت فضای فیزیکی و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد؛
۳. بین استفاده مفید از نور طبیعی و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد؛
۴. بین امکان استفاده معلولین از ساختمان و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد؛
۵. بین حذف صداهای مزاحم در محیط مطالعه و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد؛
۶. بین در نظر گرفتن فضاهای خدماتی - رفاهی در کتابخانه و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد؛
۷. بین استفاده از طبیعت در کتابخانه و رضایتمندی مراجعان کتابخانه، رابطه مستقیم وجود دارد.

تعریف عملیاتی مفاهیم و متغیرها

تعاریف عملیاتی برای تبدیل مفاهیم و متغیرها به مقولات قابل سنجش، مطرح می شوند که به تفکیک معرف، مقوله و سطح سنجش آنها بیان شده است.

- **خوانایی ورودی:** ورودی ساختمان را بتوان به سادگی شناسایی کرد.

مفهوم	معرف	مقوله	سطح سنجش
خوانایی ورودی ساختمان	طراحی پلکان ورودی، طراحی محوطه ورودی، استفاده از المان یا حجم شاخص	کم، متوسط، بسیار بالا	رتبه ای



- کافی بودن مساحت فضای فیزیکی: تناسب سطح زیرینا با تعداد مراجعان

مفهوم	معرف	مقوله	سطح سنجش
کافی بودن مساحت فضای فیزیکی	امکان گسترش پذیری در آینده، وسعت مناسب سالن‌های مطالعه و بخش‌های مختلف کتابخانه	کم، متوسط، بسیار بالا	رتبه‌ای

- استفاده مفید از نور طبیعی: تأمین روشنایی فضاها با حداکثر بهره‌گیری از نور

مفهوم	معرف	مقوله	سطح سنجش
استفاده مفید از نور طبیعی	تأمین روشنایی سالن‌های مطالعه با استفاده از نور طبیعی	کم، متوسط، بسیار بالا	رتبه‌ای

- امکان استفاده معلولین: در نظر گرفتن تسهیلات ویژه معلولان برای راحتی رفت و آمد و استفاده آنان

مفهوم	معرف	مقوله	سطح سنجش
امکان استفاده معلولین از ساختمان	حداقل استفاده از اختلاف سطح در فضاهای داخلی، استفاده از رمپ و آسانسور، درب‌های الکترونیکی و نرده جان‌پناه، سرویس‌های ویژه معلولان	کم، متوسط، بسیار بالا	رتبه‌ای

- حذف صداهای مزاحم در محیط مطالعه: کنترل صداهای رفت و آمد، نجواها و ...

مفهوم	معرف	مقوله	سطح سنجش
حذف صداهای مزاحم در محیط مطالعه	عدم قرارگیری پایانه‌های رایانه‌ای در سالن‌های مطالعه، جدایی مخزن و سالن مطالعه، جدایی بخش امانت از سالن مطالعه	کم، متوسط، بسیار بالا	رتبه‌ای

- در نظر گرفتن فضاهای خدماتی-رفاهی: مانند نمازخانه، سرویس بهداشتی، پارکینگ، کافی‌شاپ و ...

مفهوم	معرف	مقوله	سطح سنجش
در نظر گرفتن فضاهای خدماتی-رفاهی	برخورداری کتابخانه از پارکینگ، کافی‌شاپ، نمازخانه، سرویس بهداشتی	کم، متوسط، بسیار بالا	رتبه‌ای

- طبیعت: طراحی محوطه و فضاهای سبز، چشم‌اندازهای طبیعی و ...



مفهوم	معرف	مقوله	سطح سنجش
طبیعت	محوطه‌سازی، طراحی فضاهای سبز، چشم‌اندازهای طبیعی و ...	کم، متوسط، بسیار بالا	رتبه‌ای

روش تحقیق

پژوهش حاضر به صورت پیمایشی - توصیفی به اجرا در آمده است.
جامعه آماری: شامل کلیه مراجعان به کتابخانه‌های شهر ایلام است.
حجم نمونه: شامل ۱۲۰ نفر از مراجعه‌کنندگان به کتابخانه‌های شهر ایلام در طول یک هفته می‌باشد.

شیوه نمونه‌گیری: در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی در دسترس، استفاده شد و مراجعان بر حسب جنس، تأهل، تحصیلات و شغل، طبقه‌بندی شدند.
ابزار گردآوری اطلاعات: ابزار مورد استفاده در این تحقیق پرسش‌نامه است.

تعیین اعتبار و پایایی ابزار اندازه‌گیری: پرسش‌نامه تحقیق، قبل از اجرای اولیه به وسیله خبرگان حوزه معماری، از نظر روایی محتوا و ابزار پژوهش تأیید شد. از نظر آنها، تمامی مؤلفه‌ها و گویه‌های مربوط از روانی، سلیسی و درون‌مایه مناسبی برخوردار بودند و هیچ گویه‌ای حذف نشد. جهت سنجش پایایی ابزار پژوهش از روش آلفای کرونباخ استفاده شد.

جدول شماره ۱. گروه/موضوع‌های پرسش‌های پرسش‌نامه و آلفای کرونباخ هر گروه

مقدار آلفا	طیف
۸۸	معماری کتابخانه
۷۰	استفاده از طبیعت در کتابخانه

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

داده‌ها پس از گردآوری، به وسیله نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل می‌شوند و با استفاده از نتایج به دست آمده، صحت فرضیه مطرح شده، تأیید یا رد می‌شود. این کار با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی انجام می‌شود.



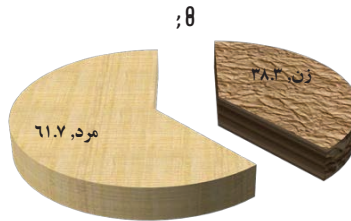
نتایج و یافته‌های تحقیق

۱. جدول‌های توصیفی

جدول شماره ۱-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب جنس

متغیر	فراوانی	درصد
زن	۴۶	۳۸/۳
مرد	۷۴	۶۱/۷
کل	۱۲۰	۱۰۰

یافته‌های جدول و نمودار حاضر، حاکی از آن است که بیشترین تعداد پاسخگویان را مردان با ۶۱/۷ درصد به خود اختصاص داده‌اند (جدول و نمودار شماره ۱-۱).

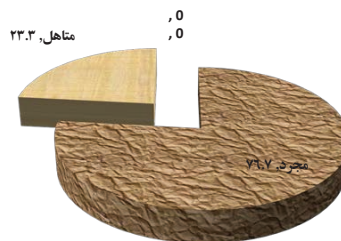


نمودار شماره ۱-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب جنس

جدول شماره ۲-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب وضعیت تأهل

متغیر	فراوانی	درصد
مجرد	۹۲	۷۶/۷
متاهل	۲۸	۲۳/۳
کل	۱۲۰	۱۰۰

یافته‌های جدول و نمودار حاضر حاکی از آن است که بیشترین تعداد پاسخگویان را افراد مجرد با ۷۶/۷ درصد به خود اختصاص داده‌اند (جدول و نمودار شماره ۲-۱).

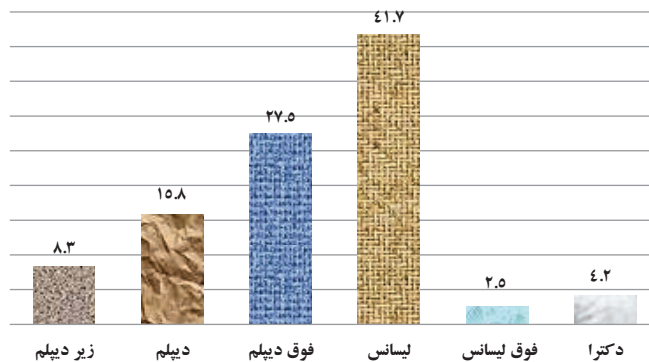


نمودار شماره ۲-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب وضعیت تأهل

جدول شماره ۱-۳. توزیع پاسخگویان بر اساس تحصیلات

متغیر	فراوانی	درصد
زیر دیپلم	۱۰	۸/۳
دیپلم	۱۹	۱۵/۸
فوق دیپلم	۳۳	۲۷/۵
لیسانس	۵۰	۴۱/۷
فوق لیسانس	۳	۲/۵
دکتر	۵	۴/۲
جمع	۱۲۰	٪۱۰۰

با توجه به یافته‌های جدول شماره ۱-۳ بیشترین توزیع سطح تحصیلات در بین پاسخگویان به ترتیب مربوط به مقطع لیسانس (۴۱/۷ درصد)، فوق دیپلم (۲۷/۵ درصد)، دیپلم (۱۵/۸ درصد)، زیر دیپلم (۸/۳ درصد)، دکتر (۴/۲ درصد) و فوق لیسانس (۲/۵ درصد) می‌باشد.



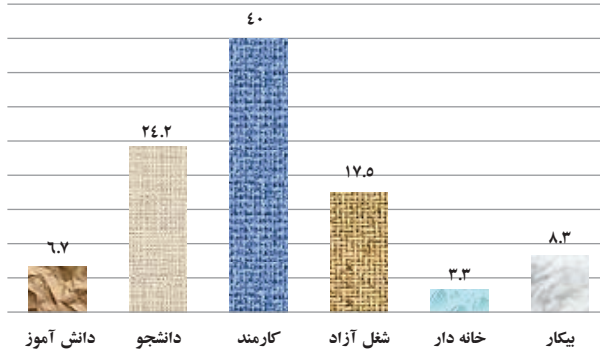
نمودار شماره ۱-۲. توزیع پاسخگویان بر حسب وضعیت تاهل

جدول شماره ۱-۴. توزیع پاسخگویان بر اساس شغل

متغیر	فراوانی	درصد
دانش آموز	۸	۶/۷
دانشجو	۲۹	۲۴/۲
کارمند	۴۸	۴۰
شغل آزاد	۲۱	۱۷/۵
خانه دار	۴	۳/۳
بیکار	۱۰	۸/۳
جمع	۱۲۰	٪۱۰۰



نتایج جدول فوق، حاکی از آن است که اکثر پاسخگویان (۴۰ درصد)، کارمند هستند؛ همچنین ۶/۷ درصد، دانش آموز؛ ۲۴/۲ درصد، دانشجو؛ ۱۷/۵ درصد، شغل آزاد؛ ۳/۳ درصد، خانه دار و ۸/۳ درصد، بیکار هستند.



نمودار شماره ۴-۱. توزیع پاسخگویان بر اساس شغل

۲. پاسخ به سؤالات پژوهش (توصیف جداول)

جدول شماره ۲-۱. توزیع میزان رضایتمندی پاسخگویان از گویههای مطرح شده در معماری کتابخانه

مقوله	فراوانی	درصد
رضایت در سطح کم	۳۹	۳۲/۶
رضایت متوسط	۷۶	۶۳/۳
رضایت در سطح بسیار بالا	۵	۴/۱
جمع کل	۱۲۰	۱۰۰

نتایج جدول شماره ۲-۱ حاکی از آن است که میزان رضایتمندی در بین مراجعان کتابخانه از گویههای مطرح شده در متغیر معماری کتابخانه در سطح متوسطی (۶۳/۳ درصد) قرار دارد؛ همچنین ۳۲/۶ درصد نسبت به این گویه، رضایت کمی داشتند و این مقوله‌ها را مناسب؛ اما به طور کامل، کافی نمی‌دانستند. در این بین ۴/۱ درصد از پاسخگویان نیز در سطح بسیار بالایی از نوع معماری کلی کتابخانه، رضایت داشته‌اند.



جدول شماره ۲-۲. توزیع میزان رضایتمندی پاسخگویان از استفاده از طبیعت در کتابخانه

مقوله	فراوانی	درصد
رضایت در سطح کم	۳۶	۲۹/۷
رضایت متوسط	۶۹	۵۷/۵
رضایت در سطح بسیار بالا	۱۵	۱۲/۸
جمع	۱۲۰	۱۰۰

با توجه به یافته‌های به دست آمده از جدول شماره ۲-۲ میزان رضایتمندی در بین مراجعان کتابخانه از گویه‌های استفاده از طبیعت در کتابخانه در سطح متوسطی (۵۷/۵ درصد) قرار دارد؛ همچنین ۲۹/۷ درصد نسبت به این گویه، رضایت کمی داشتند و این مقوله‌ها را مناسب؛ اما به طور کامل، کافی نمی‌دانستند. ۱۲/۸ درصد از پاسخگویان نیز در سطح بسیار بالایی از استفاده از طبیعت در معماری کتابخانه، رضایت داشتند.

۳) تحلیل استنباطی

الف) تحلیل تأثیرپذیری متغیرهای پژوهش از طریق آزمون t

H_0 : فرض نرمال بودن داده‌ها

H_1 : فرض غیر نرمال بودن داده‌ها

جدول شماره ۳-۱. آزمون کلموگورف-اسمیرنوف مؤلفه‌های مختلف مؤثر

مؤلفه	تعداد	کلموگورف-اسمیرنوف	سطح معناداری
معماری کتابخانه	۱۲۰	۰/۸۵۵	۱/۱۷۶

نتایج حاصل از آزمون ks و خروجی ($\text{sig} > 0/05$) نشان از نرمال بودن داده‌های جدول فوق دارد در واقع، فرض H_1 رد خواهد شد و فرض H_0 که حاکی از نرمال بودن داده‌ها است، تأیید می‌شود. فرض اول: به نظر می‌رسد که بین معماری کتابخانه (خوانایی و ورودی ساختمان، کافی بودن مساحت فضای فیزیکی، استفاده مفید از نور طبیعی، امکان استفاده معلولین از ساختمان، حذف صداهای مزاحم در محیط مطالعه و در نظر گرفتن فضاهای خدماتی-رفاهی) و رضایتمندی مراجعان، رابطه مستقیم وجود دارد.

جدول شماره ۳-۳. آزمون کلموگورف-اسمیرنوف

متغیر	t	Df	Sig	اختلاف میانگین	حد پایین	حد بالا
معماری کتابخانه	۸۹/۹۸۰	۱۱۹	۰۰،۰	۳/۶۸۴	۳/۶۰	۳/۷۷

نتایج حاصل از آزمون ks و خروجی ($\text{sig} > 0/05$) نشان از نرمال بودن داده جدول فوق دارد. در واقع فرض H_1 رد خواهد شد و فرض H_0 که حاکی از نرمال بودن داده است، تأیید می‌گردد.



فرضیه: به نظر می‌رسد که بین استفاده از طبیعت در کتابخانه و رضایتمندی مراجعان کتابخانه، رابطه مستقیم وجود دارد.

جدول شماره ۳-۴. آزمون تی مستقل بر اساس استفاده از طبیعت در کتابخانه

مؤلفه	تعداد	کلموگورف- اسمیرنوف	سطح معناداری
استفاده از طبیعت در کتابخانه	۱۲۰	۱/۰۱۴	۰/۱۲۶

با توجه به جدول شماره ۳-۴، مقدار $t=77/886$ ، درجه آزادی ۱۱۹ و سطح معناداری ($sig=0/00$) نشان می‌دهد که استفاده از طبیعت در معماری کتابخانه، تأثیر مثبت و معناداری بر رضایتمندی کاربران دارد. این میزان معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد خطا، نشان‌دهنده شدت اثر گذاری این متغیر بر رضایتمندی کاربران است.

ب) تحلیل همبستگی متغیرهای پژوهش

فرضیه اصلی: بین توزیع معماری کتابخانه و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۳-۵. بررسی رابطه بین توزیع معماری کتابخانه و رضایتمندی مراجعان

متغیر	تعداد	ضریب پیرسون	معناداری
توزیع معماری کتابخانه	۱۲۰	۰/۵۶۱**	۰/۰۰

با توجه به ضریب پیرسون $0/932$ و سطح معناداری $0/00$ ، بین توزیع معماری کتابخانه و رضایتمندی مراجعان، رابطه معناداری در سطح ۹۹ درصد وجود دارد.

فرضیه اول: بین خوانایی ورودی ساختمان و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۳-۶. بررسی رابطه بین خوانایی ورودی ساختمان و رضایتمندی مراجعان

متغیر	تعداد	ضریب پیرسون	معناداری
خوانایی ورودی ساختمان	۱۲۰	۰/۴۶۰**	۰/۰۰

با توجه به ضریب پیرسون $0/677$ و سطح معناداری $0/00$ ، بین خوانایی ورودی ساختمان و رضایتمندی مراجعان، رابطه معناداری در سطح ۹۹ درصد وجود دارد.

فرضیه دوم: بین کافی بودن مساحت فضای فیزیکی و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۳-۷. بررسی رابطه بین کافی بودن مساحت فضای فیزیکی و رضایتمندی مراجعان

متغیر	تعداد	ضریب پیرسون	معناداری
کافی بودن مساحت فضای فیزیکی	۱۲۰	۰/۵۰۴**	۰/۰۰

با توجه به ضریب پیرسون $0/561$ و سطح معناداری $0/00$ ، بین کافی بودن مساحت فضای فیزیکی و



رضایتمندی مراجعان، رابطه معناداری در سطح ۹۹ درصد وجود دارد.

فرضیه سوم: بین استفاده مفید از نور طبیعی و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۳-۸. بررسی رابطه بین استفاده مفید از نور طبیعی و رضایتمندی مراجعان

متغیر	مقدار f	Df	سطحی معناداری (sig)
استفاده مفید از نور طبیعی	۱۱۹	۱۱/۰۷۵**	۰/۰۰

با توجه به مقدار $f=11/075$ ، درجه آزادی ۱۱۹ و سطح معناداری ۰/۰۰، بین استفاده مفید از نور طبیعی و رضایتمندی مراجعان، رابطه معناداری در سطح ۹۹ درصد وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین امکان استفاده معلولین از ساختمان و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۳-۹. بررسی رابطه بین امکان استفاده معلولین از ساختمان و رضایتمندی مراجعان

متغیر	مقدار f	Df	سطحی معناداری (sig)
امکان استفاده معلولین از ساختمان	۱۱۹	۱۳/۹۹۳**	۰/۰۰

با توجه به ضریب پیرسون ۰/۵۶۱ و سطح معناداری ۰/۰۰، بین امکان استفاده معلولین از ساختمان و رضایتمندی مراجعان، رابطه معناداری در سطح ۹۹ درصد وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین حذف اصوات مزاحم در محیط مطالعه و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۳-۱۰. بررسی رابطه بین حذف صداهای مزاحم در محیط مطالعه و رضایتمندی مراجعان

متغیر	تعداد	ضریب پیرسون	معناداری
حذف صداهای مزاحم در محیط مطالعه	۱۲۰	۰/۷۰۳**	۰/۰۰

با توجه به ضریب پیرسون ۰/۷۰۳ و سطح معناداری ۰/۰۰، بین حذف صداهای مزاحم در محیط مطالعه و رضایتمندی مراجعان، رابطه معناداری در سطح ۹۹ درصد وجود دارد.

فرضیه ششم: بین در نظر گرفتن فضاهای خدماتی - رفاهی در کتابخانه و رضایتمندی مراجعان، رابطه

وجود دارد.

جدول شماره ۳-۱۱. بررسی رابطه بین در نظر گرفتن فضاهای خدماتی - رفاهی در کتابخانه و رضایتمندی مراجعان

متغیر	تعداد	ضریب پیرسون	معناداری
در نظر گرفتن فضاهای خدماتی - رفاهی در کتابخانه	۱۲۰	۰/۷۳۴**	۰/۰۰

با توجه به ضریب پیرسون ۰/۷۳۴ و سطح معناداری ۰/۰۰، بین در نظر گرفتن فضاهای خدماتی -

رفاهی در کتابخانه و رضایتمندی مراجعان، رابطه معناداری در سطح ۹۹ درصد وجود دارد.



فرضیه هفتم: بین استفاده از طبیعت در کتابخانه و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۳-۱۲. بررسی رابطه بین استفاده از طبیعت در کتابخانه و رضایتمندی مراجعان

معناداری	ضریب پیرسون	تعداد	متغیر
۰/۰۰	۰/۸۱۷**	۱۲۰	استفاده از طبیعت در کتابخانه

با توجه به ضریب پیرسون ۰/۸۱۷ و سطح معناداری ۰/۰۰۰، بین استفاده از طبیعت در کتابخانه و رضایتمندی مراجعان، رابطه معناداری در سطح ۹۹ درصد وجود دارد.

نتیجه‌گیری

نتایج، یافته‌ها و آنچه ماحصل این پژوهش به حساب می‌آید، در ادامه فرایند اثبات وجود رابطه بین معماری کتابخانه و رضایتمندی مراجعان، تبیین نظری آن و گردآوری داده‌ها و سنجش درستی فرضیه با استفاده از آزمون‌ها و تکنیک‌های خاص آماری بوده است. بر اساس این آزمون‌ها درستی فرضیه به اثبات رسید. میزان رضایتمندی بیشتر پاسخگویان از گویه‌های مطرح شده در فرضیه، در سطح متوسط است؛ همچنین، نتایج حاصل از آزمون KS حاکی از نرمال بودن داده بود و آزمون T فرضیه نشان داد بین میزان رضایتمندی مراجعان و متغیرهای اصلی معماری (خوانایی و ورودی ساختمان، کافی بودن مساحت فضای فیزیکی، استفاده مفید از نور طبیعی، امکان استفاده معلولین از ساختمان، حذف صداهای مزاحم در محیط مطالعه و در نظر گرفتن فضاهای خدماتی - رفاهی) رابطه‌ای معنادار در سطح ۹۹٪ وجود دارد و بهره‌گیری از این عامل بر میزان رضایتمندی مراجعان اثرگذار است.

فرضیه شماره ۱: این فرضیه مدعی است بین خوانایی و ورودی ساختمان و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد. یافته‌ها در مورد تأثیر متغیر خوانایی و ورودی ساختمان کتابخانه بر رضایتمندی مراجعان، نشان داد که بین خوانایی و ورودی ساختمان و رضایتمندی مراجعان، رابطه معناداری در سطح ۹۹٪ وجود دارد و فرض تحقیق با اطمینان بالایی، تأیید گردید که با نتیجه تحقیق مرادپور و مهوش (۱۳۹۰) کاملاً همخوانی دارد.

فرضیه شماره ۲: در این فرضیه آمده است که بین کافی بودن مساحت فضای فیزیکی و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد. در این زمینه، نتایج نشان می‌دهند که بین کافی بودن مساحت فضای فیزیکی و رضایتمندی مراجعان، رابطه معناداری در سطح ۹۹٪ وجود دارد. نتایج پژوهش‌های مرادپور و مهوش (۱۳۹۰)، آقاخانی و دیگران (۱۳۸۸)، حیدر تأمینی و دیگران (۱۳۹۰) و مرادمند و امیری (۱۳۸۶) نیز تأیید کننده این موضوع می‌باشند.

فرضیه شماره ۳: بین استفاده مفید از نور طبیعی و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد. یافته‌ها نشان داد که بین استفاده مفید از نور طبیعی و رضایتمندی مراجعان، رابطه معناداری در سطح ۹۹٪ وجود دارد. پژوهش‌های تأیید کننده این نتیجه، ابازری (۱۳۸۵) و مرادمند و امیری (۱۳۸۶) هستند.



فرضیه شماره ۴: این فرضیه، مدعی است که بین امکان استفاده معلولین از ساختمان و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین امکان استفاده معلولین از ساختمان و رضایتمندی مراجعان، رابطه معناداری در سطح ۹۹٪ وجود دارد. نتایج پژوهش‌های مرادپور و مهوش (۱۳۹۰) و حیدر تأمیننی و دیگران (۱۳۹۰) آن را تأیید می‌کنند.

فرضیه شماره ۵: در این فرضیه آمده است بین حذف صداها در محیط مطالعه و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد. یافته‌ها حاکی از آن است که بین حذف صداها در محیط مطالعه و رضایتمندی مراجعان، رابطه معناداری در سطح ۹۹٪ وجود دارد. پژوهش‌های مرادپور و مهوش (۱۳۹۰)، آفاخانی و دیگران (۱۳۸۸)، اباذری (۱۳۸۵) و مرادمند و امیری (۱۳۸۶)، این نتیجه را تأیید می‌کنند.

فرضیه شماره ۶: این فرضیه مدعی است بین در نظر گرفتن فضاهای خدماتی-رفاهی در کتابخانه و رضایتمندی مراجعان، رابطه وجود دارد. یافته‌ها نشان داد بین در نظر گرفتن فضاهای خدماتی-رفاهی در کتابخانه و رضایتمندی مراجعان، رابطه معناداری در سطح ۹۹٪ وجود دارد. نتیجه پژوهش مرادپور و مهوش (۱۳۹۰)، این موضوع را تأیید می‌کند.

فرضیه شماره ۷: بین میزان رضایتمندی مراجعان و متغیر طبیعت، رابطه‌ای معنادار در سطح ۹۹٪ وجود دارد و بهره‌گیری از این عامل بر میزان رضایتمندی مراجعان اثرگذار است. نتایج پژوهش مرادپور و مهوش (۱۳۹۰)، مرادمند و امیری (۱۳۸۶) و مک کیب و کندلی (۲۰۰۳) نیز این نتیجه را تأیید می‌کنند.

پیشنهاد‌های علمی

الف) در راستای بررسی ریزبینانه و دقیق بر روی شناسایی دیگر عوامل مؤثر در رضایتمندی مراجعان کتابخانه‌ها، تحقیق شود.

ب) رابطه بین رضایتمندی مراجعان، از کتابخانه و سطح تحصیلات به صورت اختصاصی مورد کند و کاو قرار گیرد.

ج) برای بررسی وسیع‌تر موضوع پژوهش، پیشنهاد می‌شود که فرضیه اصلی پژوهش در شهرها و مناطق دیگر به مورد تحقیق گذاشته شود.

پیشنهاد‌های کاربردی

نتایج و یافته‌های این پژوهش می‌تواند به صورت اجرایی در موارد زیر راهشگای معماران، مدیران و مسئولان نهادهای کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی، فرهنگسراها و ... باشد:

الف) طراحی معماری ساختمان کتابخانه‌های آتی؛

ب) بهسازی و مرمت ساختمان کتابخانه‌های موجود.



۵. منابع و مأخذ (الف) منابع فارسی

- آقاخان، نادر و دیگران؛ (۱۳۸۸)، «بررسی میزان رضایتمندی مراجعان به کتابخانه دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه»، ارتباط علمی.
- ابادری، محمدرضا؛ (۱۳۸۵)، «چگونگی بهره‌گیری و میزان رضایتمندی دانشجویان از کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم»، فصل‌نامه کتاب، ۶۸: ۹۴-۷۹.
- پرتو، بابک؛ (۱۳۸۶)، ساختمان و تجهیزات کتابخانه، تهران: چاپار.
- حیدرآزمینی، میترا و دیگران؛ (۱۳۹۰)، «وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مرکزی تبریز در مقایسه با استانداردهای کتابخانه‌های عمومی و بررسی میزان رضایت مراجعان از فضای کتابخانه»، تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۷(۳): ۵۱۷-۵۴۴.
- خدایی، زهرا و مجتبی رفیعیان؛ (۱۳۹۱)، «عوامل مرتبط با رضایت نوجوانان از محیط‌های عمومی شهری»، راه اجتماعی، ۴۴: ۴۳ تا ۶۸.
- رادبواه، علی و فاطمه تصویری قمصری؛ (۱۳۸۳)، «میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی»، فصل‌نامه کتاب، ۱۲۹ تا ۱۳۸.
- ستاری، بهزاد و مریم جواهری؛ (۱۳۸۴)، «بررسی سطوح رضایتمندی استفاده‌کنندگان از منابع موجود در کتابخانه‌های عمومی»، کتابداری و اطلاع‌رسانی، دوره هشتم، شماره ۲۹.
- شولتز، دوان و آلن سیدنی؛ (۱۳۷۸)، نظریه‌های شخصیت، ترجمه یحیی سیدمحمدی، تهران: هما.
- کیانی، مصطفی؛ (۱۳۸۰)، «طبیعت در آثار معماران، نقش سمبل‌های طبیعت و جهان هستی در نگاه فرمال معماران»، مجموعه مقالات انسان، طبیعت، معماری، مشهد: دانشگاه مشهد.
- گلکار، آبتین و الناز رحیمی؛ (۱۳۸۹)، طراحی کتابخانه (اصول و مبانی معماری و طراحی داخلی کتابخانه‌ها از کلاسیک تا مدرن)، تهران: هنر معماری قرن.
- مرادیپور، رضا و محمد مهوش؛ (۱۳۹۰)، «میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی استان خراسان شمالی از فضا و معماری کتابخانه‌ها»، تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۷(۳)، ۳۸۱ تا ۴۰۱.
- مرادمنند، علی و محمدرضا امیری؛ (۱۳۸۶)، «بررسی میزان رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز»، علوم و فناوری اطلاعات، دوره ۲۳، شماره ۱ و ۲، ۶۱-۷۹.
- مرادی مقدم، حسین؛ (۱۳۸۴)، «میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز»، فصل‌نامه کتاب، ۶۱، ۱۴۵-۱۵۸.
- مک دونالد، اندریو؛ (۱۳۹۰)، «ده فرمان بازنگری شده: ویژگی‌های فضای مطلوب در کتابخانه»، نشریه الکترونیکی شمس، سید عباس مرجانی، دوره ۳، شماره ۱۲ و ۱۳.
- منصوریان، یزدان؛ (۱۳۷۹)، بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی رایانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی دانشگاه فردوسی مشهد.
- مؤمنی، مرجان و همکاران؛ (۱۳۸۸)، «بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سمنان»، فصل‌نامه دانش‌شناسی، سال دوم، شماره ۷: ۷۳-۸۳.
- مؤمنی شهرکی، سین و دیگران؛ (۱۳۹۲)، «تأثیرات روانی پیوند با طبیعت در معماری فضاهای مطالعاتی کتابخانه‌ها»، همایش ملی معماری پایدار و توسعه شهری.
- ناصری، زهرا؛ (۱۳۸۹)، «پیوند با طبیعت در معماری کتابخانه‌ها»، نشریه الکترونیکی شمس، دوره ۲، شماره ۸ و ۷.
- نصر، سیدحسین؛ (۱۳۸۰)، انسان و طبیعت (بحران انسان متجدد)، ترجمه دکتر عبدالکریم، تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.

(ب) منابع انگلیسی

- Applegate, Rachel (1993). «Models of user satisfaction understanding false positives». R.Q. No 4. pp. 539-525.
- Bud, John. «Measures of User Satisfaction at two academid libraries: Prolegmena». Library research, vol.4, No.84-71: (1978) 1.
- Macqitly, shaum & Wiley, James (2000). «Systematically varying consumer satisfaction and its implications for product choice». Academy of marketing science Review. pp. 1.



- McCabe, Gerard B & Kennedy, James R (eds.) (2003). Planning the Modern Public Library Building, WestPort: Libraries Unlimited.
- A Guide to 21st century learning space design". London : JISC, 2006
- Powell, Mark (2002). Designing Library Space to Facilitate learning: A Review of Uk Higher Education Sector. Librai, 120-110 ,52
- Tweed, Stephen (1984). «The library as a profit center». Special Libraries. :(3) 79 274-270. Qouted in S. Ertejai (1994). Survey of the user satisfaction with services of the central library of iran medical sciences university. Master Dissertation. Iran university of medical science. P.2