

به نام خدا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های وابسته به شهرداری تهران

تدوین: انجمن برنامه‌ریزی نوین رفاه اجتماعی (بُرنّا)

عنوان و نام پدیدآور : بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های وابسته به شهرداری تهران/ تدوین انجمن برنامه‌ریزی رفاه اجتماعی (برنا)، زیر نظر اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، محمدهادی ایازی؛ سیدرضا مصطفوی

مشخصات نشر : تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، ۱۳۹۰.
 مشخصات ظاهری : ۱۰۲ ص.
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۶۸-۳
 وضعیت فهرست‌نویسی : فیا
 موضوع : شهرداری - ایران - تهران - ارزشیابی - نمونه پژوهشی
 موضوع : شهروندان ایرانی - تهران - نظرسنجی
 موضوع : کتابخانه‌های عمومی - ایران - تهران - ارزشیابی
 شناسه افزوده : ایازی، سید محمدهادی
 شناسه افزوده : مصطفوی، سیدرضا، ۱۳۴۱-
 شناسه افزوده : انجمن علمی برنامه‌ریزی رفاه اجتماعی (برنا)
 شناسه افزوده : شهرداری تهران، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
 رده بندی کنگره : ۳۲۲ ۱۳۸۹ پ ۹ ت/ JS۷۴۶۹
 رده بندی دیویی : ۳۵۲/۵۵۱۲۲
 شماره کتاب‌شناسی ملی : ۲۲۷۵۲۴۹



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
 اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی
 موضوع: بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های وابسته به شهرداری تهران
 معاون امور اجتماعی و فرهنگی: سیدمحمدهادی ایازی
 مدیر کل مطالعات: سیدرضا مصطفوی
 مجری طرح: انجمن برنامه‌ریزی رفاه نوین اجتماعی (برنا)
 ناظر: دکتر علی ایمانی
 مدیریت پروژه: اندیشه‌سرای شهر
 سال انتشار: ۱۳۹۰
 تاریخ شروع: ۸۹/۸/۸
 تاریخ پایان: بهمن ۸۹/۱۰/۸
 ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

آدرس انتشارات جامعه‌شناسان: انقلاب - روبروی درب اصلی دانشگاه تهران - پاساژ فروزنده - طبقه همکف - پ ۳۳۳
 تلفن: ۶۶۰۰۰۵۱

قیمت: ۳۰۰۰ تومان

چاپ: اول

تیراژ: ۱۰۰۰

آدرس اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: میدان گل‌ها - بزرگراه شهید گمنام - ابتدای بزرگراه کردستان - ساختمان معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران - طبقه دوم

دورنگار: ۸۲۱۰۶۲۰۸

تلفن: ۸۲۱۰۶۲۲۵-۲۱۷

پیشگفتار

«شهرتعاملی» بر پایش دیدگاه ها و انتظارات شهروندان و مدیران شهری استوار است. در «شهرتعاملی»، رابطه‌ی مردم و مدیران شهری رابطه‌ی دو سویه است. شهروندان خوب و قانون‌مدار، مدیرانی شایسته و لایق نیاز دارند تا زندگی شهری را برای آن‌ها دلپذیرتر نمایند. در این قضا، آن‌ها تنها برای شنیدن نیستند، چنان‌که مدیران، تنها برای «گفتن».

«گفت و شنود» از ویژگی‌های «جامعه‌ی توسعه یافته» است و پیمایش و پایش نظرات شهروندان، شیوه‌ای نظام‌مند برای شنیدن حرف‌های آن‌هاست. مدیریتی که به دیدگاه‌های شهروندان توجه و اعتماد نداشته باشد، در واقع خود را در برابر شهروندان «مسئول» نمی‌شناسد.

ارزیابی نظرات شهروندان:

الف. به مدیریت شهری کمک می‌کند تا به‌طور مستمر و سیستمی عملکرد خود را از دیدگاه «شهروندان» ارزیابی کند نه فقط از دیدگاه «مدیران».

ب. روشی مناسب است برای اثبات کارآمدی یا ناکارآمدی برنامه‌ها، فعالیت‌ها و مجموعه‌ی سازمانی مدیریت به تفکیک بخش‌ها و انجام اصلاحات لازم برای بهبود کیفیت با هزینه‌ی کمتر و کارآمدی بیشتر.

پ. امکان اعمال تنبیه و اعطای پاداش را مبتنی بر ارزیابی عملکرد عینی و واقعی فراهم می‌آورد.

ت. با بررسی نظرات شهروندان درباره‌ی یک فعالیت واحد در زمان‌های مختلف (مطالعات طولی) شاخصی برای ارزیابی بهبود یا پسرقت کیفیت ارائه‌ی خدمات به شهروندان فراهم می‌شود.

ث. پاسخ مناسب به انتظارات شهروندان، حجم نارضایتی عمومی و زمینه‌های قانون‌گریزی را کاهش می‌دهد. مدیریت شهری، هزینه‌های گزافی را بابت قانون‌گریزی شهروندان پرداخت می‌کند.

ج. با کسب دیدگاه‌های شهروندان، پیش از اجرای طرح‌ها و پروژه‌ها، می‌توان آسیب‌های اجرای آن را به حداقل رساند و یا از بسترهای فرهنگی برای حذف موانع ناخواسته بهره جست.

چ. دریافت نظرات شهروندان و تکیه بر خرد جمعی، زمینه را برای مشارکت مدنی آنان در فرایندهای اجتماعی هموار و هزینه‌های اداره‌ی شهر را کاهش می‌دهد.

عنوان نظرسنجی حاضر «بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به کتابخانه‌های وابسته به شهرداری تهران» می‌باشد که در سال ۱۳۸۹ انجام شده است. امید است نتایج این مطالعه بتواند سهمی هر چند ناچیز در جهت ارائه‌ی پاسخ مناسب به مدیران داشته باشد. بدون شک کاربرست یافته‌ها و نتایج نظرسنجی توسط شهرداران و معاونین، علاوه بر بهبود شرایط، باعث افزایش اعتماد شهروندان به این‌گونه برنامه‌ها خواهد شد.

برخود لازم می‌دانم از کلیه‌ی همکاران طرح، مجریان طرح در انجمن بُرنا، ناظر طرح جناب آقای دکتر علی ایمانی، معاون پژوهشی جناب آقای دکتر حسن عماري، مدیر پروژه شرکت اندیشه سرای شهر، پرسشگران، متصدیان ورود داده‌ها و افرادی که به نحوی در این طرح با ما همکاری مستقیم و غیرمستقیم

سید رضا مصطفوی

مدیرکل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهر داری تهران

چکیده

نظرسنجی حاضر با هدف دستیابی بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های وابسته به شهرداری تهران با حجم نمونه‌ای بالغ بر ۱۲۰۲ نفر در محدوده‌ی شهر تهران اجرا شد. پژوهش حاضر با روش پیمایش و ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه و شیوه‌ی انجام آن مصاحبه‌ی مبتنی بر پرسشنامه بوده است.

عمده‌ترین استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های شهرداری زنان با ۵۸.۷ درصد هستند. بیش از نیمی از مراجعه‌کنندگان را افراد مجرد (۸۵.۵ درصد) تشکیل می‌دهند. بیش‌ترین افراد استفاده‌کننده از خدمات کتابخانه‌ها متولدین سالهای ۱۳۶۵ تا ۱۳۷۹ با ۷۱.۱ درصد هستند. بیش‌ترین وضعیت اشتغال به دانشجویان و محصلین با ۶۵.۸ درصد اختصاص دارد. اکثریت پاسخگویان (۹۸.۸) درصد دارای عضویت سالانه می‌باشند. بیش‌ترین بخش مورد استفاده، سالن مطالعه کتابخانه‌ها هستند به گونه‌ای که ۷۹.۵ درصد از پاسخگویان از این بخش استفاده می‌کنند. ۲۶.۹ درصد از عملکرد شهرداری در زمینه‌ی احداث کتابخانه‌های عمومی کاراضی هستند، در صورتی که ۵۲.۰ درصد از این اقدام راضی هستند ولی ۲۱.۱ درصد هیچ‌گونه نظری ندارند. نتایج حاصل از بررسی میزان اهمیت امکانات رفاهی نشان می‌دهد ۷۴.۶ درصد از پاسخگویان آن را مهم و خیلی مهم ارزیابی کرده‌اند. همچنین ۲۱.۳ درصد پاسخگویان آن را متوسط و ۴.۱ درصد کم اهمیت و بی‌اهمیت ارزیابی نموده‌اند. ارزیابی عملکرد وضعیت فعلی امکانات رفاهی گویای آن است که ۴۰.۲ درصد خوب و خیلی خوب، ۴۰.۵ درصد متوسط و ۱۹.۴ درصد ضعیف و خیلی ضعیف ارزیابی نموده‌اند. نتایج حاصل از بررسی میزان اهمیت محتوای کتاب‌ها نشان می‌دهد که میزان اهمیت محتوای کتاب‌های موجود از نظر پاسخگویان در مجموع ۴۹.۶ درصد مهم و خیلی مهم ارزیابی شده است. همچنین ۲۱.۶ درصد متوسط و ۱۸.۸ درصد کم اهمیت و بی‌اهمیت ارزیابی نموده‌اند. ارزیابی عملکرد در زمینه‌ی وضعیت فعلی محتوای کتاب‌های موجود در کتابخانه‌ها گویای آن است که ۴۴.۱ درصد خوب و خیلی خوب، ۴۴.۷ درصد متوسط و ۱۰.۲ درصد ضعیف و خیلی ضعیف ارزیابی نموده‌اند. نتایج حاصل از بررسی میزان اهمیت برخورد کارکنان نشان می‌دهد نشان می‌دهد که میزان اهمیت نحوه‌ی برخورد کارکنان کتابخانه‌ها از نظر پاسخگویان در مجموع ۴۵.۸ درصد مهم و خیلی مهم ارزیابی شده است. همچنین ۲۰.۶ درصد متوسط و ۱۰.۵ درصد کم اهمیت و بی‌اهمیت ارزیابی نموده‌اند. ارزیابی عملکرد در زمینه‌ی وضعیت فعلی نحوه‌ی برخورد کارکنان کتابخانه‌ها گویای آن است که ۷۲.۲ درصد خوب و خیلی خوب، ۱۴ درصد متوسط و ۱۳.۹ درصد ضعیف و خیلی ضعیف ارزیابی کرده‌اند. نتایج حاصل از بررسی میزان اهمیت شرایط عضویت و شرایط استفاده از امکانات کتابخانه نشان می‌دهد که میزان اهمیت شرایط عضویت و زمان‌های استفاده از امکانات کتابخانه‌ها از نظر پاسخگویان در مجموع ۸۰.۳ درصد مهم و خیلی مهم ارزیابی شده است. همچنین ۱۷.۷ درصد متوسط و ۲ درصد کم اهمیت و بی‌اهمیت ارزیابی نموده‌اند. ارزیابی عملکرد در زمینه‌ی وضعیت فعلی شرایط عضویت و زمان‌های استفاده از امکانات کتابخانه‌ها گویای آن است که ۳۶.۶ درصد خوب و خیلی خوب، ۴۴.۲ درصد متوسط و ۱۸.۲ درصد ضعیف و خیلی ضعیف ارزیابی شده است. نتایج حاصل از بررسی میزان اهمیت تنوع و جدید بودن منابع کتابخانه نشان می‌دهد که میزان اهمیت جدید و به روز بودن منابع کتابخانه‌ها از نظر پاسخگویان در مجموع ۸۵.۸ درصد مهم و خیلی مهم ارزیابی شده است. همچنین ۱۱.۵ درصد متوسط و ۲.۷ درصد کم

اهمیت و بی‌اهمیت ارزیابی نموده‌اند. ارزیابی عملکرد در زمینه‌ی وضعیت فعلی جدید و به روز بودن منابع کتابخانه‌ها گویای آن است که ۳۱.۷ درصد خوب و خیلی خوب، ۴۳.۵ درصد متوسط و ۲۴.۸ درصد ضعیف و خیلی ضعیف ارزیابی شده است. پس از ترکیب تمامی گویه‌های مربوط به بررسی میزان اهمیت امکانات رفاهی موجود در کتابخانه، محتوای کتاب‌های موجود در کتابخانه، نحوه‌ی برخورد کارکنان، شرایط عضویت و شرایط استفاده از امکانات کتابخانه، تنوع موضوعی و به‌روزرسانی منابع کتابخانه متغیر کلی میزان اهمیت خدمات کتابخانه‌ها ساخته شده است. نتایج میزان خدمات اهمیت کتابخانه‌ها به‌طور کلی نشان می‌دهد که ۶۲.۹ درصد پاسخگویان آن‌را مهم، ۳۱.۵ درصد در سطح متوسط یا معمولی و ۵.۵ درصد کم‌اهمیت ارزیابی کرده‌اند. پس از ترکیب تمامی گویه‌های مربوط به ارزیابی عملکرد مولفه‌های بالا متغیر کلی ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها ساخته شده است. نتایج بررسی عملکرد خدمات کتابخانه‌ها به‌طور کلی نشان می‌دهد که ۴۲.۵ درصد پاسخگویان آن‌را خوب، ۴۱.۲ درصد در سطح متوسط و ۱۶.۲ درصد ضعیف ارزیابی کرده‌اند. نتایج تحلیل تحلیل اهمیت و عملکرد خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های وابسته به شهرداری تهران نشان داد محتوای کتاب‌های موجود در وضعیت بحرانی قرار دارد و در این حوزه نیز بهتر است بیشتر سرمایه‌گذاری شود. شرایط عضویت و استفاده از امکانات کتابخانه و هم چنین امکانات رفاهی خدماتی هستند که چندان در اولویت نیستند و اگر کوششی هم در جهت بهبود صورت گیرد پیشرفت اندکی در رضایت مراجعین حاصل می‌گردد. به دست می‌آید. نحوه برخورد کارکنان و تنوع و به روز بودن منابع کتابخانه در بخش خدماتی هستند که تلاش برای بهبود آنها دستاورد اندکی را به دنبال دارد. در نهایت مشکلات کتابخانه‌ها از منظر پاسخگویان به‌ترتیب اولویت عبارتند از: عدم دسترسی محلی و پراکندگی استقرار آن‌ها است. سایر مشکلات به‌ترتیب اولویت عبارتند از کمبود کتاب و منابع جدید مطالعه و کمبود فضا و امکانات. پیشنهادهای پاسخگویان برای بهبود فعالیت‌های کتابخانه عبارتند از: افزایش خدمات رفاهی، به‌روز رسانی منابع کتابخانه، متنوع کردن و بهبود محتوای کتاب‌ها به ویژه کتاب‌های تست، بهبود برخورد کارکنان کتابخانه و افزایش ساعات خدمات رسانی مانند روزهای تعطیل.

فهرست مطالب

فصل اول) کلیات تحقیق

۱۱	مقدمه
۱۱	۱-۱) بیان مسأله
۱۲	۱-۲) ضرورت و اهمیت موضوع
۱۳	۱-۳) سؤالات تحقیق
۱۴	۱-۴) اهداف تحقیق
۱۴	۱-۴-۱) اهداف اصلی

فصل دوم) پیشینه و مبانی نظری تحقیق

۱۷	۲-۱) تاریخچه کتابخانه‌های عمومی در ایران
۱۸	۲-۲) تاریخچه کتابخانه‌های شهرداری تهران
۱۹	۲-۳) وظایف کتابخانه‌ها
۲۰	۲-۴) پیشینه پژوهش

فصل سوم) روش شناسی تحقیق

۲۹	۳-۱) روش تحقیق
۲۹	۳-۲) ابزار گردآوری داده‌ها
۲۹	۳-۳) جمعیت آماری
۲۹	۳-۴) حجم نمونه
۲۹	۳-۵) روش نمونه‌گیری و حجم نمونه
۳۳	۳-۶) اعتبار و روایی تحقیق
۳۴	۳-۷) روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل چهارم) یافته‌های تحقیق

۳۷	مقدمه
۳۸	۴-۱) مشخصات پاسخگویان
۳۸	۴-۱-۱) جنس
۳۹	۴-۱-۲) وضعیت تأهل
۴۰	۴-۱-۳) میزان تحصیلات پاسخگویان
۴۱	۴-۱-۴) سن
۴۲	۴-۱-۵) وضعیت اشتغال
۴۳	۴-۱-۶) وضعیت مسکن
۴۴	۴-۱-۷) وضعیت هزینه زندگی خانوار
۴۶	۴-۲) یافته‌های عمومی مرتبط با شرایط و وضعیت عضویت پاسخگویان
۴۶	۴-۲-۱) نوع عضویت
۴۷	۴-۲-۲) مدت زمان استفاده از کتابخانه
۴۸	۴-۲-۳) دلائل مراجعه‌ی به کتابخانه
۴۹	۴-۲-۴) بیشترین بخش مورد استفاده از کتابخانه
۵۰	۴-۲-۵) زمان صرف شده برای رسیدن از منزل به کتابخانه (پیاده)

۵۱	 (۴-۲-۶) زمان صرف شده برای رسیدن از منزل به کتابخانه (سواره)
۵۲	 (۴-۳) ویژگی کتابخانه
۵۲	 (۴-۳-۱) وضعیت زمانی آغاز به کار کتابخانه‌ها از منظر پاسخگویان
۵۳	 (۴-۳-۲) وضعیت زمانی پایان کار کتابخانه‌ها از منظر پاسخگویان
۵۴	 (۴-۳-۳) شبانه‌روزی بودن کتابخانه
۵۴	 ۲۰ درصد از کتابخانه‌ها شبانه‌روزی هستند و ۷۹٫۵ درصد کتابخانه‌ها نیستند
۵۵	 (۴-۴) میزان رضایت شهروندان از کتابخانه‌های شهرداری
۵۵	 (۴-۴-۱) رضایت از شبانه‌روزی بودن کتابخانه
۵۶	 (۴-۴-۲) شبانه‌روزی شدن کتابخانه‌های عمومی از منظر پاسخگویان
۵۷	 (۴-۴-۳) خدمات رسانی کتابخانه‌های عمومی در روزهای تعطیل از منظر پاسخگویان
۵۸	 (۴-۴-۴) ایجاد امکانات جهت استفاده‌ی نابینایان از منظر پاسخگویان
۵۹	 (۴-۴-۵) ضرورت احداث کتابخانه‌ی جدید توسط شهرداری
۶۰	 (۴-۴-۶) رضایت از عملکرد شهرداری در زمینه‌ی احداث و تجهیز کتابخانه‌های عمومی
۶۱	 (۴-۵) تحلیل اهمیت و میزان عملکرد کتابخانه‌های مورد مطالعه
۶۲	 (۴-۵-۱) ارزیابی اهمیت و عملکرد وضعیت امکانات رفاهی کتابخانه
۶۸	 (۴-۵-۲) ارزیابی اهمیت و عملکرد وضعیت محتوای کتابهای موجود
۷۲	 (۴-۵-۳) ارزیابی اهمیت و عملکرد برخورد کارکنان
۷۶	 (۴-۵-۴) ارزیابی اهمیت و عملکرد شرایط عضویت و شرایط استفاده از امکانات کتابخانه
۸۱	 (۴-۵-۵) ارزیابی اهمیت و عملکرد وضعیت انواع موضوعی و جدید بودن منابع
۸۴	 (۴-۵-۶) میزان اهمیت و ارزیابی عملکرد خدمات کتابخانه‌های وابسته به شهرداری
	 (۴-۶) بررسی رابطه ویژگی‌های فردی پاسخگویان با میزان اهمیت و ارزیابی عملکرد خدمات کتابخانه‌های
۸۸	 شهرداری تهران
۸۸	 (۴-۶-۱) رابطه ویژگی‌های فردی پاسخگویان با میزان اهمیت خدمات کتابخانه‌های شهرداری تهران
۸۹	 (۴-۶-۲) رابطه ویژگی‌های فردی پاسخگویان با ارزیابی عملکرد خدمات کتابخانه‌های شهرداری تهران
۹۰	 (۴-۷) نگرش پاسخگویان در خصوص مشکلات و مسایلی کتابخانه و ارائه پیشنهادات توسط آنها
۹۰	 (۴-۷-۱) مشکلات کتابخانه
۹۲	 (۴-۷-۲) پیشنهادها

فصل پنجم) نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۹۵	 (۵-۱) نتیجه‌گیری
۱۰۰	 (۵-۲) مشکلات و پیشنهادهای پاسخگویان
۱۰۲	 منابع