

# چالش‌ها و راهکارهای جذب بزرگ‌سالان نوسواد به کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی شهرستان آذرشهر<sup>۱</sup>

افسانه عباسی<sup>۲</sup>، فائقه محمدی\*<sup>۳</sup>، لیلا خلیلی<sup>۴</sup>، تراب نجاری<sup>۵</sup>

مطالعات دانش‌شناسی

سال ششم، شماره ۲۰، پاییز ۹۸، ص ۹۵ تا ۱۲۱

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۵/۱۵

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۹/۱۰

## چکیده

هدف پژوهش حاضر شناسایی چالش‌ها و راهکارهای جذب بزرگ‌سالان نوسواد به کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کتابداران بود. این پژوهش کیفی از نوع مطالعه موردی اکتشافی بود. جامعه مورد بررسی، کتابداران عمومی و نمونه مورد مطالعه شامل ۱۴ کتابدار شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهرستان آذرشهر بود. داده‌ها به شیوه نمونه‌گیری هدفمند با استفاده از مصاحبه نیمه ساختاریافته گردآوری شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از شیوه کدگذاری گلاسر و استراوس استفاده شده است. بر اساس یافته‌ها، مهم‌ترین چالش‌ها بر سر راه جذب نوسوادان به کتابخانه‌های عمومی، مواردی از قبیل چالش‌های اجتماعی، چالش‌های فردی، چالش‌های مادی و فیزیکی، چالش‌های انتشاراتی و چالش‌های سازمانی می‌باشند. راهکارهای ارائه شده توسط شرکت‌کنندگان این پژوهش، جهت رفع چالش‌های فوق نیز در چهار مقوله اصلی تبلیغات فرهنگی، ایجاد تسهیلات و امکانات در کتابخانه‌ها برای نوسوادان، حمایت‌های بیشتر کتابخانه از بخش نوسوادان و همکاری و هماهنگی سازمان‌ها جهت حمایت از بخش نوسوادان کتابخانه‌های عمومی طبقه بندی شده‌اند. بکارگیری راهکارهای پیشنهاد شده در این پژوهش توسط کتابخانه‌های عمومی می‌تواند باعث جذب بیشتر بزرگ‌سالان نوسواد به کتابخانه‌های عمومی شود.

**واژه‌های کلیدی:** آذرشهر- کتابخانه‌های عمومی، چالش‌ها و راهکارها، سوادآموزی، کتابخانه‌های عمومی، نوسوادان

۱. این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تبریز است.

۲. کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، گرایش مدیریت اطلاعات، دانشگاه تبریز، تبریز

afsaabbasi6@gmail.com

۳. \*استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تبریز faeghehmohammadi@yahoo.com

۴. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز

l.khalili@azaruniv.ac.ir

۵. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تبریز، تبریز najjari2005@yahoo.com

## مقدمه

سوادآموزی بخش عمده‌ای از مباحث آموزش بزرگ‌سالان را به خود اختصاص می‌دهد و بی‌سوادی یکی از معضلات بشری در تمامی کشورها بخصوص کشورهای در حال رشد به شمار می‌رود که رفع این معضل از اهمیت و ضرورت خاصی برخوردار است. بررسی سازمان‌های امور فرهنگی نشان می‌دهد که بی‌سوادی و کم‌سوادی مشکلات زیادی در جامعه ایجاد کرده، به طوری که مانع پیشرفت‌های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، بهداشتی و دینی در جامعه شده است و اگر ادامه یابد سرعت پیشرفت، رشد و توسعه در جامعه کاهش می‌یابد (رستگار مقدم گوهری، ۱۳۸۴).

علی‌رغم کوشش‌های فراوانی که از سالیان گذشته تاکنون برای باسواد کردن مردم صورت گرفته، هنوز معضل بی‌سوادی در کشورهای در حال توسعه از بین نرفته است که مشکل بازگشت نوسوادان به بی‌سوادی مطرح می‌شود (رجایی پور، اکبری عمرآبادی، ۱۳۸۲). این گروه که با زحمات زیاد و صرف بودجه‌ای قابل توجه در جریان سوادآموزی، خواندن و نوشتن را یاد می‌گیرند به دلیل عدم استفاده و فاصله گرفتن از مطالعه و عدم مراجعه به کتب و نشریات، به بی‌سوادی برمی‌گردند (باقرزاده، ۱۳۹۳).

در پژوهش‌های انجام شده در زمینه موانع سوادآموزی نوسوادان به نقش عوامل متنوعی همچون: مشغله‌های زندگی، عدم آمادگی‌های جسمی، روحی و ذهنی، نداشتن فرصت استراحت برای مطالعه، نداشتن انگیزه (عزیزی، ۱۳۷۰؛ کردنوقایی، مرادی و دلفان بیرانوند، ۱۳۹۷) نگرش مردم محل زندگی به ادامه تحصیل سوادآموزان (رحیمی‌نژاد، ۱۳۹۳) عدم آگاهی نسبت به مزایای سوادآموزی (قدسی، ۱۳۷۲)، ناتوانی در صحبت کردن به زبان فارسی، حل نشدن مشکلات روزمره بی‌سوادان با شرکت در کلاس‌ها، نامناسب بودن محتوای کتب درسی، فاصله بین خانه و محل تحصیل (حکیم زاده، قربانی و ملکی، ۱۳۹۴)، عدم همکاری و هماهنگی بین سازمان‌های مسئول سوادآموزی، نبود امکانات و تجهیزات کمک‌آموزشی مناسب (سلیمانی و کریمی، ۱۳۹۷)، وضعیت اقتصادی و درآمد خانواده (کردنوقایی، ۱۳۹۷) اشاره شده است و عواملی چون مطابقت محتوای کتب درسی با نیازهای

واقعی نوسوادان، تبلیغ از طریق رادیو و تلویزیون، داشتن اوقات فراغت، تشویق‌های مادی و معنوی از عوامل مؤثر در جذب نوسوادان به کلاس‌های سوادآموزی (محمدزاده، ۱۳۸۷)، ذکر شده است. لازم به ذکر است که اکثر موارد فوق‌الذکر در کتاب درسی "مواد و خدمات کتابخانه‌ای برای بزرگسالان نوسواد (میرحسینی، ۱۳۹۵) نیز مطرح شده‌اند.

در ادامه جمله قبلی، برای جلوگیری از بروز موانع سوادآموزی در بین نوسوادان، تدارک برنامه‌های ویژه و فرصت‌های آموزش مداوم برای نوسوادان از سوی کتابخانه‌ها می‌تواند مفید باشد (غفاری، ۱۳۸۶).

پژوهش‌های مرتبط با نقش کتابخانه‌های عمومی در سوادآموزی نوسوادان نشان می‌دهد که کتابخانه‌های عمومی با طرح تبلیغاتی، برگزاری نشست‌های قصه‌گویی و خواندن با خانواده، آموزش مهارت‌های زندگی، ایجاد فرصت‌های شغلی با همکاری و هماهنگی کتابخانه‌ها و سازمان‌های مسئول سوادآموزی در آموزش بزرگسالان، برگزاری نمایشگاه‌ها همراه با ناشران و نویسندگان و کتابداران برای ترویج خواندن همراه با حمایت مالی مؤسسات دیگر و فراهم‌آوری مواد سمعی بصری در جلوگیری از بازگشت به بی‌سوادی نوسوادان نقش مهمی ایفا می‌کنند (تورانی، ۱۳۹۵؛ مک لولین و موریس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴؛ کونگ<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱؛ چیسیتا<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱؛ چیبوزور اوهانادو و کهندی<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵).

در پژوهش‌های انجام شده در رابطه با عوامل مؤثر در جذب مخاطب به کتابخانه‌ها به عواملی چون: دسترس‌پذیری، تجهیزات کتابخانه، مکان کتابخانه، فضای داخل کتابخانه، کارآفرینی سازمان، آموزش و ارائه خدمات بر اساس نیاز آن‌ها، اشاره شده است (غیوری و حسن‌زاده، ۱۳۹۵). در امر تبلیغ سوادآموزی همکاری روحانیون، نخبگان و سرمایه‌های اجتماعی، شورایاران، دهیاران و مدیران مدارس و به‌ویژه آموزش‌دهندگان سوادآموزی بسیار پراهمیت است (میرزا بیگی، ۱۳۹۵). علاوه بر این، تبلیغ کتاب‌خوانی توسط این گروه می‌تواند به سوق دادن جامعه به سمت مطالعه مؤثر باشد (بیچرانلو، غفوری و مهربان، ۱۳۹۶).

- 1 Mcloughlin & Morris
2. Kong
3. Chisita
4. Chibuzor Ohanado & Kehinde

این در حالی است که نهادها و سازمان‌های متولی این امر، شامل خانواده، مدارس و نظام آموزشی، کتابداران و کتابخانه‌ها، دولت و رسانه‌های جمعی و ناشران و کتاب‌فروشی‌ها، به شکل مستقل از یکدیگر، به فراخور وظایف خود فعالیت می‌کنند (بیچرانلو، غفوری و مهربان، ۱۳۹۶).

از سوی دیگر، پژوهش پیشین در بررسی چگونگی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر تهران نشان می‌دهد که خدمات قابل ملاحظه‌ای به نوسوادان ارائه نشده است و تنها در دو کتابخانه قفسه نوسوادان وجود دارد. هیچ بودجه مستقلی برای ارائه خدمات به نوسوادان به کتابخانه‌ها اختصاص نیافته است. بنابراین کتابخانه‌ها از هیچ امکان مناسبی برای خدمات‌رسانی به نوسوادان بهره‌مند نیستند و هیچ تبلیغ خاصی برای آگاهی توده مردم از وجود بخش نوسواد در کتابخانه‌ها صورت نمی‌گیرد (کرمی، ۱۳۸۲). کمبود بودجه جهت تأمین نیازهای اطلاعاتی مراجعان به کتابخانه (ناسیمبری و تاندوا، ۲۰۰۸؛ ماویسی و جیانی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۸) و نبود هماهنگی لازم در کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات به نوسوادان (کدوریا<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲) کمبود امکانات و فضای فیزیکی و کمبود وقت برای بزرگ‌سالان جهت بازدید و استفاده از خدمات و منابع کتابخانه‌های عمومی، کمبود نیروی انسانی جهت ارائه خدمات به مراجعان (ماویسی و جیانی، ۲۰۱۸)، از جمله مشکلات کتابخانه‌ها و نوسوادان در مراجعه به کتابخانه است که در پژوهش‌های انجام شده در خارج کشور به آن‌ها اشاره شده است.

بررسی پیشینه‌ها در زمینه مورد مطالعه نشان داد که بیشتر پژوهش‌های پیشین در ایران به موانع شرکت نکردن نوسوادان در کلاس‌های سوادآموزی پرداخته‌اند و علیرغم جستجوی پژوهشگران این مقاله در بین پیشینه پژوهش در رابطه با موضوع شناسایی چالش‌های مراجعه نوسوادان به کتابخانه‌ها در کشور پیشینه مشابهی یافت نشد، لذا با توجه به این نکته، در این پژوهش برآنیم تا به بررسی چالش‌های مراجعه نوسوادان به کتابخانه‌های عمومی و ارائه راهکارهایی برای جذب بیشتر آن‌ها از دیدگاه کتابداران بپردازیم.

1. Nassimbeni & Tandwa
2. Mugwisi, & Jiyane
3. kathuria

## روش

در این پژوهش برای بررسی عمیق‌تر موضوع از روش کیفی از نوع مطالعه موردی اکتشافی<sup>۱</sup> استفاده شده است که از لحاظ هدف نیز کاربردی است. جامعه پژوهش کتابداران عمومی و نمونه مورد مطالعه، شامل کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهرستان آذرشهر است. شهرستان آذرشهر یکی از شهرهای استان آذربایجان شرقی است که طبق آمار به دست آمده از سایت رسمی نهضت سوادآموزی از سال ۸۷ تا ۹۵ حدود ۳۷۰۰ نوسواد تحت پوشش سوادآموزی در این شهرستان قرار گرفته‌اند. طبق بررسی‌های انجام یافته توسط پژوهشگران این پژوهش، نوسوادان شهرستان آذرشهر افرادی هستند که در مقایسه با نوسوادان سایر شهرهای استان، به کتابخانه‌های عمومی، بیشتر مراجعه می‌کنند و همچنین کتابخانه‌های عمومی این شهرستان خدمات بیشتری به نوسوادان در مقایسه با سایر شهرهای استان حتی شهر تبریز ارائه می‌دهند، لذا جهت گردآوری داده‌ها در این پژوهش به طور هدفمند از کتابداران عمومی شهرستان آذرشهر استفاده شده است.

در پژوهش حاضر، گردآوری داده‌های مورد نیاز با استفاده از مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۱۴ نفر از شرکت‌کنندگان پژوهش تا رسیدن به اشباع نظری انجام شد. برای راحتی کتابداران، مصاحبه در محل کار آن‌ها صورت گرفت. جمع‌آوری داده‌ها ۷ ماه طول کشید (از آبان ۱۳۹۴ تا اردیبهشت ۱۳۹۵). هر مصاحبه حدود سی دقیقه تا یک ساعت و نیم به طول انجامید. سؤالات فرعی مصاحبه نیمه ساختاریافته در پیوست آمده است.

در مرحله بعد جهت کدگذاری داده‌ها از روش کدگذاری<sup>۲</sup> گلاسر و استراوس<sup>۳</sup> (۱۹۶۷) استفاده شد. در گام اول ابتدا تمامی مصاحبه‌ها توسط پژوهشگران تایپ شد. سپس از طریق کدگذاری باز سعی شد بیشترین کدهای حقیقی، با استفاده از کلمات ارائه شده توسط مصاحبه‌شوندگان استخراج شود. در گام دوم برای شناسایی کدهای محوری<sup>۴</sup> کدهای مشابه

1. Exploratory Case Study
2. Coding
3. Glaser & Strauss
4. Axial codes

به هم در زیر یک مقوله کلی که تمام کدهای زیرمجموعه خود را بتواند پوشش دهد قرار گرفتند؛ در نهایت مقوله‌های اصلی استخراج گردید.

گوبا و لینکلن<sup>۱</sup> (۱۹۸۵) برای کسب روایی و پایایی در پژوهش‌های کیفی روش تأیید صحت بیانات توسط خود مصاحبه‌شوندگان را پیشنهاد کرده‌اند که در حال حاضر این روش مورد استفاده برخی از پژوهشگران کیفی قرار می‌گیرد. بر همین اساس، در پژوهش کیفی حاضر نیز برای کسب روایی و پایایی از این شیوه استفاده شده است. برای این منظور مصاحبه‌ها پس از تایپ و اختصاص کدهای باز (مرحله اول کدگذاری)<sup>۲</sup> توسط پژوهشگران به خود مصاحبه‌شوندگان ایمیل می‌شدند تا صحت بیانات توسط خود مصاحبه‌شوندگان و همچنین همخوانی کدهای باز اختصاص یافته به بیانات آن‌ها توسط خود افراد مورد تأیید قرار گیرد و اگر احیاناً ناهمخوانی وجود داشته باشد برطرف گردد که در این مرحله همه شرکت‌کنندگان آن‌ها را تأیید نمودند. همچنین برای کسب روایی و پایایی در این پژوهش از روش جمع‌آوری و تحلیل هم‌زمان داده‌ها (مورس و همکارانش<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸) نیز استفاده شده است. سؤالات اصلی پژوهش حاضر به ترتیب زیر می‌باشند: سؤال اول: از نظر کتابداران، نوسودان در مراجعه و استفاده از کتابخانه‌های عمومی با چه چالش‌هایی مواجه هستند؟ سؤال دوم: از نظر کتابداران، چه راهکارهایی را می‌توان به منظور جذب نوسودان به کتابخانه‌های عمومی به کار گرفت؟

## یافته‌ها

بر طبق نتایج به دست آمده در ارتباط با سؤال اول پژوهش که مربوط به شناسایی چالش‌های موجود در مراجعه و استفاده نوسودان است، همان‌گونه که در جدول شماره (۱) مشاهده می‌شود این چالش‌ها در پنج مقوله کلی چالش‌های اجتماعی، فردی، مادی و فیزیکی، انتشاراتی و سازمانی دسته‌بندی شده‌اند که هر کدام از این مقولات اصلی دربرگیرنده چند

1. Guba & Lincoln  
2. open coding  
3. Morse et al

چالش‌ها و راهکارهای جذب بزرگ‌سالان نوسواد به ...

مقوله فرعی می‌باشند که در ادامه به بررسی هر کدام از مقوله‌های مطرح شده در جدول شماره ۱ می‌پردازیم.

مقوله‌ها	زیر مقوله‌ها
چالش‌های اجتماعی	وجود رسانه‌های جمعی مشکلات اقتصادی نگرش منفی جامعه به تحصیل نوسواد
چالش‌های فردی	مسئولیت‌های خانوادگی نوسواد نداشتن انگیزه فاصله گرفتن از مطالعه به مدت طولانی عدم آگاهی نوسوادان از خدمات کتابخانه آگاهی نداشتن از ارزش مطالعه
چالش‌های مادی و فیزیکی	مشکل دسترسی به محل کتابخانه مشکل کمبود فضای کتابخانه مشکل کمبود منابع مشکل کمبود تجهیزات فنی
چالش‌های انتشاراتی	عدم نشر منابع ویژه نوسوادان به علت عدم پشتیبانی از نویسندگان عدم امکان خرید اینترنتی منابع نوسوادان
چالش‌های سازمانی	عدم همکاری‌های لازم بین سازمان‌های مرتبط با سوادآموزی عدم توانایی نوسوادان به خواندن و نوشتن بعد از پایان کلاس‌ها نبود وقت کافی برای کتابدار جهت خدمات‌رسانی به نوسوادان عدم توجه کتابخانه‌های عمومی به قشر نوسواد نادیده گرفتن تفاوت نیازهای اطلاعاتی مناطق مختلف کمبود بودجه در کتابخانه‌های عمومی برای برگزاری کارگاه‌ها

### چالش‌های اجتماعی

الف) وجود رسانه‌های ارتباط جمعی: در زمینه تأثیر استفاده از رسانه‌های ارتباط جمعی مانند ماهواره، اینترنت، رادیو، تلویزیون و غیره جهت کسب اطلاعات مورد نیاز و رفع نیازهای آموزشی و اطلاعاتی افراد از طریق این محمل‌های اطلاعاتی و ارتباطی، نظرات موافق و مخالف

زیادی وجود دارد. در این راستا چنین به نظر می‌رسد علی‌رغم اثرات مثبت و سازنده‌ای که استفاده از این ابزارهای نوین برای جامعه می‌توانند داشته باشند باین حال، برخی‌ها معتقدند که این گونه ابزارها با غالب شدن صوت و تصویر بر ابزارهای سنتی و مکتوب زمینه عمومیت یافتن فرهنگ مصرفی مکتوب را در میان نسل‌های مختلف از بین برده‌اند. (بیچرانلو، غفوری، مهربان، ۱۳۹۶). در این پژوهش، کتابداران در مورد تأثیر این رسانه‌ها در کاهش میزان رغبت افراد در استفاده از ابزارها و محمل‌های اطلاعاتی سنتی چنین گفته‌اند:

«البته نمی‌توان انتظار بیشتر از نوسوادان داشت، میزان مراجعه به کتابخانه‌ها در کل کشور کاهش یافته است. باسوادان به کتابخانه مراجعه نمی‌کنند و وقتی می‌گویم شما پژوهش نمی‌نویسید می‌گویند اینترنت هست دیگر با این اوصاف به نوسواد آنچه بگوییم» (کتابدار ۱). «الآن می‌بینید توی تلگرام نیازهای اطلاعاتی خود را جستجو می‌کنند باوجوداین فناوری‌های جدید کسی به کتابخانه نمی‌آید» (کتابدار ۶).

«رسانه‌ها خودشان یکی از موانع مراجعه نوسوادان به کتابخانه هستند چون دریافت اطلاعات از این رسانه‌ها آسان است ترجیح می‌دهند به جای خواندن کتاب به این رسانه‌ها رو بیاورند درحالی‌که رسانه‌ها تأثیر بسیار خوب کتاب‌خوانی را ندارند» (کتابدار ۱۱). «با وجود رسانه‌های گروهی دیگر مثل تلویزیون و ماهواره اگر سی‌دی (آموزشی) در اختیار آن‌ها قرار دهیم نگاه کنند چنان انگیزه‌ای نخواهند یافت» (کتابدار ۱۲). «نوسوادان اکثراً این جور مسائل (نیازهای اطلاعاتی خود) را مستقیم از رادیو و تلویزیون می‌گیرند» (کتابدار ۱۴).

ب) مشکلات اقتصادی: مشکلات اقتصادی همواره زندگی افراد جامعه را تحت‌الشعاع قرار داده و توجه آنان را برای رفع نیازهای اولیه خود مشغول کرده است و این مسئله سبب شده برای پرداختن به امور فرهنگی فرصتی پیدا نکنند. کتابداران این مورد را چنین بیان کردند: «اصلاً این قدر مشکلات اقتصادی زیاد است حتی اگر سی‌دی آموزشی برای تقویت خواندنشان را، دم در خانه‌هایشان ببریم می‌گویند دستتان درد نکند ولی از ۱۰۰ نفر ۱ نفر استفاده می‌کند» (کتابدار ۱۲).



«یک عده نوسواد یا در سطح‌های دیگر واقعاً خودشان علاقه‌مند هستند که بیایند و مطالعه کنند ولی مشکل مالی دارند آن را در اولویت قرار می‌دهند. نوسوادان و کم‌سوادانی داریم که با مشکلات مالی مواجه‌اند. می‌بینی کارگر ساده است و این هیچ‌وقت نمی‌گوید که بروم مطالعه کنم بعد بروم به کارگری‌ام» (کتابدار ۱۵).

ج) نگرش جامعه به تحصیل نوسواد: از نظر کتابداران ترس از مورد تمسخر واقع شدن توسط دیگران نوسوادان را از مراجعه به کتابخانه بازمی‌دارد:

«شاید نوسواد برای مراجعه به اینجا مقید باشد بگوید آنجا دانش آموز، کنکوری، لیسانس و یا فوق‌لیسانس می‌رود، خجالت بکشد بیاید نمی‌خواهد به عنوان نوسواد در آنجا شناخته شود» (کتابدار ۳، ۷، ۱۵).

«اصلاً می‌بینی در خانه نوسواد درس می‌خواند خود فامیلش مسخره می‌کند ما باید به نوسواد ارزش دهیم تا علاقه و تمایل به مطالعه پیدا کنند» (کتابدار ۱۲).

«طرف می‌ترسد، فکر می‌کند اگر به کتابخانه برود بعضی آدم‌ها می‌گویند بابا در این سن توجه کار داری به درس خواندن برو آشنیزات را بکن برو غذایت را بپز چه درس خواندنی چه کتاب خواندنی به سن تو می‌آید برو پی تسیح و صلوات» (کتابدار ۴).

## عوامل فردی

الف) مسئولیت‌های خانوادگی نوسواد: کتابداران بر این عقیده بودند که مسئولیت‌های خانوادگی نوسوادان را از مراجعه به کتابخانه بازمی‌دارد.

«نوسوادان اغلب به کارهای روزمره خانواده‌هایشان و کارهای بچه‌هایشان مشغول‌اند و فرصتی برای مطالعه ندارند» (کتابدار ۳، ۵، ۸، ۱۱، ۱۴).

ب) نداشتن انگیزه برای مطالعه: وقتی افراد می‌بینند که بدون مطالعه هم می‌توانند زندگی را بگذرانند خیلی تمایلی به این کار پیدا نمی‌کنند. اگر افراد به ارزش خواندن و مفید بودن آن در زندگی و حل مشکلات پی نبرند انگیزه کافی برای مطالعه نخواهند داشت (بیچرانلو، غفوری، مهربان، ۱۳۹۶). نظر کتابداران در این زمینه چنین است:

«نداشتن انگیزه نیز یکی از چالش‌ها است، نوسوادانی که سنشان بالا است شاید ارزش مطالعه برایشان قابل‌درک نباشد و بگویند از سن من گذشته از این به بعد فایده‌ای ندارد و سواد به درد من نمی‌خورد این‌ها علاقه‌ای برای سوادآموزی ندارند» (کتابدار ۱، ۹، ۱۴، ۱۵).  
 ج) عدم آگاهی نوسوادان از خدمات کتابخانه: نوسوادان اغلب از وجود کتابخانه و خدمات آن برای آن‌ها آگاهی ندارند و کتابخانه را مختص افراد باسواد می‌دانند و فکر می‌کنند برای استفاده از منابع کتابخانه نیاز به تحصیلات بالاتر است. این مورد در اظهارات کتابداران کاملاً مشهود است:

«آگاهی ندارند که در کتابخانه کتاب‌هایی هست که آن‌ها می‌توانند مطالعه کنند شاید هم از یک طرف ما مقصریم باید من کتابدار آن‌ها را به مطالعه ترغیب کنم» (کتابدار ۱۰).  
 «یکی‌اش هم عدم اطلاع‌رسانی کافی است ما فقط در مدارس و دانشگاه به دانش‌آموز، دانشجو تبلیغ کرده‌ایم. متأسفانه هنوز تا اینجا من ندیده‌ام یک قشری باشد بگوید مثلاً ما نوسوادان را جمع کرده‌ایم و آورده‌ایم برای بازدید تا با کتابخانه و خدمات آن آشنایی پیدا کنند» (کتابدار ۵).

د) آگاهی نداشتن از ارزش مطالعه: نوسوادان یا کم‌سوادان که بیشتر در روستاها زندگی می‌کنند سواد را در حد خواندن و نوشتن می‌دانند و ارزش سواد و مطالعه برایشان تبلیغ نشده است این‌ها نه تنها خودشان مطالعه نمی‌کنند بلکه فرزندان‌شان را هم، از تحصیل بعد از دوره ابتدایی باز می‌دارند.

«آقایی که در روستای اطراف درس می‌داد، می‌گفت اصلاً رغبتی برای درس خواندن ندارند به زور به کلاس‌ها می‌آیند چرا؟ چون پدر و مادرها احساس نیاز نمی‌کنند می‌گویند یک مقدار که بتواند از نظر خواندن و نوشتن نیازهایش را رفع رجوع کند کافیه نهایت می‌آید در زمین کار می‌کند دختر هم باشد زود شوهرش می‌دهند الآن هم چنین چیزهایی را داریم» (کتابدار ۹).

## چالش‌های فیزیکی و مادی

الف) مشکل دسترسی به محل کتابخانه: با توجه به تجربیات مطالعات ذکر شده در مقدمه، نوسوادان به دلیل ضعف‌های جسمانی تمایلی برای حضور در مکان‌های فرهنگی دور از محل سکونتشان ندارند. کتابداران نیز این عامل را از موانع مراجعه نوسوادان به کتابخانه‌ها برشمردند: «تعداد کتابخانه‌ها در سطح شهرستانمان و یا روستاهایمان کم است. شما می‌روید به ده تعداد بی‌سوادان زیادتر از شهرهایمان است شاید دلیلش این است که این‌ها به کتابخانه‌ها دسترسی ندارند و نتوانستند مطالعه کنند» (کتابدار ۵، ۳، ۱۲).

ب) مشکل کمبود فضای کتابخانه: یکی از مشکلات موجود در کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات بیشتر به اعضا، کمبود فضای کتابخانه است که کتابداران این عامل را جزء چالش‌ها در جذب نوسوادان به کتابخانه دانستند:

«فضای اضافی و کافی برای این کار (خدمات به نوسوادان) در نظر گرفته نشده است، فضای کاری ما هم بسیار محدود و ساختمان قدیمی است» (کتابدار ۳، ۱۵).

ج) مشکل کمبود منابع: اکثر کتابداران قریب به اتفاق به کمبود منابع در کتابخانه‌ها برای استفاده نوسوادان تأکید کردند برای مثال:

«این‌جور منابع در کتابخانه کم است و از منابع موجود قبلی است اخیراً هم چندین سال است که این منابع را نه نهاد فرستاده و نه خودمان خریدیم» (کتابدار ۹).

«نه تنها در کتابخانه ما بلکه در بیشتر کتابخانه‌ها از لحاظ وضعیت کمی و کیفی منابع برای نوسوادان چندان رضایت‌بخش نیست مثلاً در کتابخانه ما ۵ و ۶ تا کتاب برای نوسواد داریم که اکثر کتابخانه‌های ما در چنین وضعیتی قرار دارند» (کتابدار ۱۱).

د) شکل کمبود تجهیزات کتابخانه: در کتابخانه‌ها ضعف امکانات و تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری وجود دارد و این یکی از مشکلاتی است که کتابداران در استفاده از تکنولوژی جدید برای ارائه خدمات به نوسوادان با آن مواجه هستند.

«یکسری نوسواد شاید نتواند از سی‌دی‌های صوتی در خانه استفاده کند از نظر منابع دیداری و شنیداری ما سی‌دی داریم ولی امکاناتی که بشود از آن در کتابخانه استفاده کرد را نداریم» (کتابدار ۳، ۴، ۹).

### چالش‌های انتشاراتی

الف) عدم نشر منابع ویژه نوسوادان به علت عدم پشتیبانی از نویسندگان: نشر منابع برای نوسوادان خیلی کم است نویسندگان آن‌ها به دلیل عدم استقبال از این کتاب‌ها رغبتی برای نشر چنین کتاب‌هایی ندارند. کتابداران این چنین به آن اشاره کردند: «نشر برای این گروه خیلی کم است، شاید چون این‌ها زیاد تاکنون طرفدار نداشته‌اند؛ بنابراین نویسندگان این کتاب‌ها چندان تمایلی به نشر چنین کتاب‌هایی ندارند» (کتابدار ۱۱، ۱۵).

ب) عدم امکان خرید اینترنتی منابع: امکان خرید اینترنتی کتاب علاوه بر صرفه‌جویی در زمان و هزینه‌ها دسترسی به کتاب موردنظر سریع‌تر خواهد بود ولی این امکان برای منابع نوسوادان وجود ندارد. کتابدار این مورد را چنین بیان کرد: «من رفتم از اینترنت کتاب‌هایی را برای نوسوادان خرید کنم اصلاً چنین امکانی نبود» (کتابدار ۱۰).

### چالش‌های سازمانی

الف) عدم همکاری‌های لازم بین سازمان‌های مرتبط با سوادآموزی: ترغیب نوسوادان به کتابخانه، همکاری همه سازمان‌های مرتبط با سوادآموزی را می‌طلبد و این در حالی است که در برخی از مناطق سازمان‌ها، همکاری‌های لازم با یکدیگر ندارند. «در هفته کتاب اعلام می‌کنیم به مدارس که بچه‌ها را بیاورند از کتابخانه بازدید کنند، بازمی‌آورند چه برسد به نوسوادان نه آموزش و پرورش و نه مدیران مدارس هیچ‌کدام همکاری لازم را نمی‌کنند» (کتابدار ۷، ۱۲).

ب) عدم توانایی نوسوادان به خواندن و نوشتن بعد از پایان کلاس‌های نهضت سوادآموزی: آموزشیاران نهضت سوادآموزی چندان حمایت مالی نمی‌شوند و حقوق آن‌ها بر اساس تعداد

قبولی سوادآموزان پرداخت می‌شود که این باعث بروز مشکلاتی در سوادآموزی بزرگسالان شده است. کتابداری در این مورد اظهار کرد:

«باید دولت ما به آموزشیاران برسد که با وجود درآمد کمی که دارند، در جامعه ارزشی هم به آن‌ها قائل نمی‌شوند، آموزشیار هم فقط فکرش این می‌شود که کلاسی را برگزار کند و کارنامه قبولی برای نوسوادان بدهد حتی اگر یاد نگرفته باشند تا هم حقوقی دریافت کند و هم سابقه داشته باشد. نتیجه‌اش این می‌شود که بعضی از نوسوادان بی‌سواد فارغ‌التحصیل می‌شوند» (کتابدار ۱۲).

ج) نبود وقت کافی برای کتابدار جهت خدمات‌رسانی به نوسوادان: کتابداران بیشترین وقت خود را صرف کارهای فنی کتابخانه می‌کنند و فرصتی برای ارائه خدمات ویژه به نوسوادان را نمی‌یابند. کتابداران به این مشکل چنین پرداختند:

«کتابخانه‌ها درگیر مسائل کد زنی، برچسب‌زنی هستند مثلاً یک‌بار از نهاد اعلام می‌کنند که برچسب را از ۲ سانی باید بزنی بعد می‌گویند از ۳ سانی بردارید بزنی چقدر کار برای کتابدار پیدا می‌شود وقتی لای کتاب‌ها را باز کنی می‌بینی این قدر مهر زده شده که جا نیست با وجود چنین کارهایی ما برای ارائه خدمات ویژه به این گروه وقت نمی‌کنیم» (کتابدار ۳، ۱۲).

د) عدم توجه کتابخانه‌های عمومی به قشر نوسواد: یکی از اهداف کتابخانه‌های عمومی ارائه خدمات به اقشار مختلف جامعه است ولی کتابخانه‌ها امروزه بیشتر بر روی بخش کودک سرمایه‌گذاری می‌کنند و کمتر به این قشر توجه می‌شود. در تأیید این مسئله اظهارات کتابداران ارائه شد:

«الآن ۵ و ۶ سال است که به بخش کودک اهمیت می‌دهند گفته‌اند بخش کودک باید مجزا باشد کودکان کم‌کم ترغیب و تشویق به استفاده از کتابخانه‌های عمومی شده‌اند می‌توان گفت میزان عضویت ده برابر شده است این عمل را باید در نوسوادان هم انجام داد که هنوز دست‌اندرکاران چنین نکرده‌اند» (کتابدار ۹، ۱۲)

«در هفته کتاب و کتاب‌خوانی برای بازدید، کودکان و نوجوانان و دختران و پسران دبیرستانی به کتابخانه می‌آیند و با کتابخانه آشنا می‌شوند ولی متأسفانه برای نوسودان چندان کاری صورت نمی‌گیرد» (کتابدار ۱).

«در دانشگاه‌ها واحدهایی را که گذرانندیم چنان درس‌هایی نبود که آموزش خدمات به نوسودان بدهد که نسبت به این بخش آگاهی داشته باشیم مثلاً من ۱۷ ساله دارم کار می‌کنم کار خاصی در رابطه با نوسودان از ما خواسته نشده است» (کتابدار ۳، ۱۰).

کتابدار دیگری اضافه کرد:

«وقتی از نهاد برای بازدید می‌آیند پیگیری نمی‌کنند که چرا بخش نوسودان ندارید گفته‌اند امتیاز دارد و در کتابخانه‌ها بخشی به نام بخش نوسودان ایجاد کنید ولی پیگیری هم باید باشد تا کتابخانه‌ها مجبور به ایجاد بخش نوسودان گردند همان‌طور که برای بخش کودک این کار انجام شد. الآن همه کتابخانه‌ها بخش کودکان را به صورت مجزا ایجاد کرده‌اند» (کتابدار ۸).

و) نادیده گرفتن تفاوت نیازهای اطلاعاتی مناطق مختلف: منابع ارسالی نهاد کتابخانه‌های عمومی به کتابخانه‌های سراسر کشور بر اساس درجه کتابخانه است و در فرستادن منابع نیازهای اطلاعاتی مناطق مختلف در نظر گرفته نمی‌شود. کتابداران این مورد را از موانع مراجعه به کتابخانه برشمردند:

«نهاد باید با توجه به موقعیت منطقه و نیازهای اطلاعاتی مردمشان برای آن‌ها منابع تهیه کند برای همه مناطق با توجه به درجه‌بندی‌هایی که دارند منابع یکسان می‌فرستند آیا کسی که در شمال است نیازهای اطلاعاتی‌اش با منطقه ما یکسان است!» (کتابدار ۱۲).

«کتاب‌های ارسالی نهاد، برای بخش‌های مختلف مناسب نیست تا افراد را ترغیب به کتاب‌خوانی کند مثلاً زندگینامه شهدا را من در (قفسه کتابخانه سیال) درمانگاه تأمین اجتماعی دیدم کسی که به آنجا می‌آید حوصله نمی‌کند آن‌ها را بخواند تازه حجمشان هم زیاد است باید کتاب‌هایی باشد که مربوط به خود آن قسمت است در مورد دارو، روان‌شناسی، داروخانه گیاهی یا در مورد تربیت بچه باشد» (کتابدار ۹).

ه) کمبود بودجه در کتابخانه‌های عمومی برای برگزاری کارگاه‌ها، کتابدار مشکل کمبود منابع مالی و اعتباری در کتابخانه‌ها را یکی از چالش‌ها برای ارائه خدمات ویژه به نوسوادان برشمرد: «اگر بخواهیم مثلاً کارگاهی را برای آن‌ها تشکیل دهیم و از روانشناس دعوت کنیم بیاید باید از نظر مادی تأمین شود اما کتابخانه‌ها بودجه‌ای برای این خدمات ندارند» (کتابدار ۶). در ادامه مبحث فوق به بررسی سؤال دوم پژوهش در رابطه با راهکارهایی جهت جذب نوسوادان به کتابخانه‌های عمومی می‌پردازیم.

با توجه به جدول (۲) راهکارهای ارائه شده در زیر چهار مقوله اصلی که هر کدام از این مقولات اصلی نیز به چندین مقوله فرعی تقسیم شده‌اند قرار گرفته‌اند. مقوله‌های اصلی شامل: تبلیغات فرهنگی، ایجاد تسهیلات و امکانات در کتابخانه‌ها برای نوسوادان، حمایت‌های کتابخانه‌ای از بخش نوسوادان و همکاری و هماهنگی در سازمان‌ها جهت حمایت از بخش نوسواد می‌باشند. در ادامه به بررسی هر کدام از این مقوله‌های اصلی و فرعی می‌پردازیم.

جدول ۲. راهکارهای جذب نوسوادان به کتابخانه‌های عمومی

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها
تبلیغات فرهنگی	تبلیغ کتابخانه تبلیغ از طریق کمک کتابدار تبلیغ ارزش علم آموزشی آگاهی دادن در مورد ارزش مطالعه به نوسوادان
ایجاد تسهیلات و امکانات در کتابخانه‌ها برای نوسوادان	تهیه منابع چاپی و غیر چاپی ویژه نوسوادان فرستادن کتاب برای نوسوادان از طریق پست جداسازی قفسه‌ای ویژه نوسوادان برگزاری کارگاه‌های مهارتی برای نوسوادان برگزاری نشست ویژه نوسوادان برگزاری نمایشگاه برگزاری اردوهای تفریحی
حمایت‌های کتابخانه‌ای از بخش نوسوادان	بازنویسی کتاب برای نوسوادان تخصیص بودجه برای بخش نوسواد
همکاری و هماهنگی در سازمان‌ها جهت حمایت از بخش نوسواد	احداث کتابخانه نوسوادان توسط شهرداری‌ها جذب حمایت‌های مالی

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها
	ایجاد فرصت‌های شغلی برای نوسوآدان
	ارتباط با گروه‌ها یا سازمان‌های مسئول سوادآموزی نوسوآدان
	ثبات در خدمات فنی

## تبلیغات فرهنگی

اصولاً افراد تمایل به استفاده از خدمات و کالاهایی را دارند که در جایی دیده و یا شنیده‌اند و هر سازمانی برای تشویق افراد به استفاده از خدمات و کالاها، نیاز دارند که در آن زمینه تبلیغاتی را انجام دهند. در این میان کتابخانه‌ها هم، برای شناساندن خدمات خود به نوسوآدان باید به تبلیغات دست بزنند که با روش‌های مختلفی صورت می‌گیرد. در اینجا کتابداران هر کدام روشی را برای تبلیغ بیان کردند که در زیر آمده است.

الف) تبلیغ کتابخانه: ۱۰ نفر از میان کتابداران، روش‌های مختلفی را برای تبلیغ کتابخانه پیشنهاد دادند:

«می‌توانیم از تبلیغ در رسانه‌های گروهی، مساجد خصوصاً در ماه‌های مبارک رمضان و ماه محرم، مهد قرآن‌ها، درمانگاه‌ها، مطب‌ها، آموزشگاه‌ها، کارخانه‌ها و آرایشگاه‌ها استفاده کنیم چاپ کارت پستال‌ها، تبلیغ در لوازم کاربردی مثل خودکار، معرفی کتابخانه در کتاب‌های درسی به تبلیغ کتابخانه کمک خواهد کرد».

ب) تبلیغ از طریق کمک کتابدار: «می‌توانیم جزوه‌ای را جهت معرفی کتابخانه و کتاب‌های نوسوآدان چاپ کنیم و از آن‌هایی که واقعاً کتاب‌خوان هستند چند کمک کتابدار را انتخاب کنیم و جزوه را به آن‌ها بدهیم و بگوییم در هر موقعیتی که می‌توانند کتابخانه را برای نوسوآدان تبلیغ کنند و این جزوه را به آن‌ها معرفی کنند» (کتابدار ۶).

ج) تبلیغ ارزش علم‌آموزی: «همان‌طور که نماز جمعه را تبلیغ می‌کنند در مورد کتابخانه‌ها هم تبلیغ شود که همچون مساجد مکان‌های مقدسی هستند که با استفاده از خدمات آنجا نوسوآدان می‌توانند خود به تنهایی قادر به مطالعه باشند و این همان عبادتی است که ارزش دارد» (کتابدار ۶، ۱۲).



یک کتابدار دیگر در این مورد اضافه کرد که:

«در کتاب‌های درسی نوسوادان اهمیت کتاب‌خوانی را از زبان ائمه و پیامبران با ارائه روایات بنویسند» (کتابدار ۱۴).

د) آگاهی دادن در مورد ارزش مطالعه: اکثر نوسوادان به ارزش سواد در زندگی پی نبرده‌اند و اگر به موارد استفاده سواد در زندگی پی ببرند آنگاه به سوادآموزی علاقه‌مند می‌شوند که اگر این‌گونه شود به کتابخانه خواهند آمد.

«اکثر افراد کم‌سواد فکر می‌کنند که سواد به چه دردش می‌خورد در حالی که واقعیت‌های جامعه چیز دیگری می‌گوید من شنیدم که یک کارفرمایی از یک بی‌سواد امضا گرفته بود که حقوقش را گرفته و آن بیچاره نمی‌توانست پولش را بگیرد یا یک فرد بی‌سواد که دوای جویدنی را خورده بود و فوت کرده بود. این‌ها واقعیت هستند اگر نوسواد را به موارد استفاده سواد در زندگی آگاهی دهیم به مطالعه رو خواهد آورد و در آن صورت خودبه‌خود به کتابخانه کشیده می‌شود» (کتابدار ۱۵).

### ایجاد تسهیلات و امکانات در کتابخانه‌ها برای نوسوادان

الف) تهیه منابع چاپی و غیرچاپی ویژه نوسوادان: در هیچ‌یک از کتابخانه‌ها منابع کافی برای نوسوادان وجود نداشت بنابراین اولین کار برای این گروه تهیه منابع برای آنهاست که کتابداران به آن اشاره کردند:

«تهیه و تولید موادی که نوسوادان بتوانند استفاده کنند و مهارت تازه‌ای به صورت کاربردی به دست آورند، خیلی کم است. در کتابخانه‌ها باید کتاب‌های موردعلاقه آن‌ها را زیاد کنند» (کتابدار ۱۵، ۱۴، ۱۰، ۷).

در ادامه دو کتابدار راه‌اندازی دوباره طرح کتاب من را برای تهیه منابع کتابخانه خواستار شدند.

«قبلاً طرح کتاب من بود که با آن کاربران می‌توانستند نیازهای خود را سفارش دهند خیلی در جذب عضو تأثیرگذار بود الان اگر این طرح دوباره فعال شود می‌توان از آن طریق منابع آن‌ها را طبق نظر خود نوسوادان تهیه کرد» (کتابدار ۷، ۱۵)

کتابداران توجه به نیازها و موقعیت جغرافیایی نوسوادان در تهیه منابع برای این گروه را لازم و ضروری دانستند:

«موقعیت و نیازهای نوسواد فرق می‌کند به تناسب این نیازها باید منابعی تهیه کنیم علاوه بر این کتاب‌های آن‌ها باید به خط درشت و تصویری باشد که بتوانند بخوانند» (کتابدار ۳، ۶، ۱۲).

کتابداران دیگر تهیه منابع غیرچاپی برای نوسوادان را ضروری دانستند:

«کلاس‌های ترویج جهاد سازندگی بود که این‌ها مثلاً کود پاشیدن را آموزش می‌دادند که برای بی‌سوادان و نوسوادان اهمیت خاصی داشت می‌توانیم چنین کتاب‌هایی را برای آن‌ها به ادبیات شفاهی تبدیل کنیم و یا چنین منابع موجود در قالب سی‌دی، دی‌وی‌دی را در اختیارشان قرار دهیم تا باز کنند و گوش دهند» (کتابدار ۵).

«از نظر مواد سمعی و بصری مثلاً فیلم کوتاه بگذاریم که موضوعاتشان در مورد خانه‌داری، بچه‌داری، مذهبی، هنر و آشپزی باشد آن وقت به کتابخانه می‌آیند» (کتابدار ۳، ۶).

ب) فرستادن کتاب برای نوسوادان از طریق پست: مشکل دسترسی به محل کتابخانه یکی از چالش‌ها برای مراجعه نوسوادان به کتابخانه از دیدگاه کتابداران برشمرده شد که کتابدار راهکاری را برای رفع این مشکل ارائه داد:

«می‌توانیم نوسوادان را در شهرستان شناسایی کنیم هزینه پستی خاصی ندارد با پست هماهنگ بشویم تا نوسوادی که به کتابی نیاز دارد از طریق پست دم در خانه‌هایشان بفرستیم» (کتابدار ۹).

ج) جداسازی قفسه‌ای ویژه نوسوادان: به عقیده کتابداران باید حداقل یک قفسه‌ای جدا برای نوسوادان در نظر گرفت و کتاب‌های ویژه آن‌ها را در چیدمانی متفاوت به نمایش گذاشت تا نوسوادان خودشان به راحتی بتوانند کتاب‌های موردنظرشان را پیدا کنند.

«یک قفسه جدا برای آن‌ها در نظر بگیریم اما باید کتاب‌های مخصوص آن‌ها را انتخاب کنیم و آن‌ها را، از قفسه‌ها بیرون بکشیم» (کتابدار ۸، ۱۲، ۱۵).

«برای منابع این‌ها باید چند تا قفسه تهیه کنیم و به صورت ویتروینی بچینیم انگار تازه‌های کتاب را به معرض نمایش گذاشته‌ایم تا جذابیت ایجاد کند» (کتابدار ۱۲، ۱۴).

د) برگزاری کارگاه‌های مهارتی برای نوسوادان: نوسوادان به اطلاعاتی که در رابطه با زندگی روزمره آنها باشد و مهارت زندگی فردی و اجتماعی آنها را ارتقاء دهد، گرایش بیشتری دارند (تورانی، ۱۳۹۵). از نظر کتابدار برگزاری کارگاه‌هایی برای آنها با موضوعات کاربردی در جذب آنها به کتابخانه مؤثر خواهد بود:

«در کتابخانه‌ها برای اولیاء، کارگاه‌هایی بگذارند که در مورد تربیت فرزندان، مشکلات کودک، نوجوان، جوان و یا در زمینه شغلی آنها باشد و در آخر کارگاه، کتاب‌های موجود در کتابخانه با این موضوعات را معرفی کنند که این باعث مراجعه آنها به کتابخانه خواهد شد» (کتابدار ۱، ۱۴).

و) برگزاری نشست‌هایی ویژه نوسوادان: کتابداران برگزاری نشست‌های کتاب‌خوانی ویژه نوسوادان در تشویق و ترغیب آنها به خواندن و نوشتن را مؤثر دانستند:

«می‌توانیم برای آنها نشستی بگذاریم و از آموزشیاران بخواهیم تا نوسوادان خود را به کتابخانه بیاورند که کتاب‌هایشان را معرفی کنند؛ و یا کسانی که خاطراتی آموزنده دارند برای دیگران بیان کنند و هم می‌توان برای آنها آموزش داد تا خاطرات روزانه خود را بنویسند» (کتابدار ۱۵).

«در شهرهای دیگر نشست‌هایی ویژه نوسوادان برگزار شده است ما هم در اینجا می‌توانیم در نشستی برای این‌ها جمع‌خوانی داشته باشیم» (کتابدار ۹).

ه) برگزاری نمایشگاه: در کتابخانه‌ها می‌توان نمایشگاه‌هایی برای عرضه و فروش تولیدات نوسوادان برگزار کرد؛ که در رفت و آمد نوسوادان به این نمایشگاه می‌توان آنها را با خدمات کتابخانه آشنا کرد و متناسب با مهارت شغلی‌شان کتابی را در اختیارشان قرار داد.

«در کتابخانه‌ها ایجاد نمایشگاه‌هایی برای نمایش و فروش ابتکارات، هنرها و تولیدات خود نوسوادان انگیزه مطالعه و کتاب‌خوانی را در آنها افزایش خواهد داد» (کتابدار ۳).

ی) برگزاری اردوهای تفریحی: کتابدار اثر برگزاری اردوهای تفریحی برای نوسوادان را این‌چنین بیان کرد:

«برای ایجاد انگیزه در کتابخانه‌ها سالی یکی دو بار می‌توانیم برای اعضای نوسوادان اردوهای را بگذاریم که این‌ها را به طرف کتابخانه بکشانیم و عادت به مطالعه را در آن‌ها نهادینه کنیم بعداً با نبود این اردوها هم به کتابخانه خواهند آمد» (کتابدار ۷).

### حمایت‌های کتابخانه‌ای از بخش نوسوادان

الف) بازنویسی کردن کتاب برای نوسوادان: یکی از روش‌های تهیه منابع خلاصه کردن کتاب‌ها به صورت ساده است. کتابداران می‌توانند از اعضای فعال کتابخانه تقاضا کنند کتابی را که خواندند آن را به صورت ساده برای نوسوادان بنویسند تا آن‌ها بتوانند از آن کتاب‌ها استفاده کنند. کتابدار به این مورد چنین اشاره کرد:

«می‌توانیم مثلاً کتاب‌هایی که برای بچه‌ها می‌دهیم بگویم وقتی این کتاب را خواندی می‌توانی خلاصه‌اش را برایم بنویسی و بیاوری که به صورت ساده بنویسند و بیاورند تا این‌ها را در اختیار نوسوادان قرار دهیم» (کتابدار ۶).

ب) تخصیص بودجه برای بخش نوسواد: برای ارائه خدمات ویژه به گروه نوسوادان نیاز به هزینه‌هایی است، بنابراین در بودجه‌ای که نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برای کتابخانه‌ها می‌فرستد باید درصدی از بودجه برای این گروه در نظر گرفته شود.

«نهاد باید برای کتابخانه‌هایی که خدماتی را برای نوسوادان مثل کارهای تشویقی یا کلاس‌های آموزشی دارند، بودجه‌ای برایشان در نظر بگیرد» (کتابدار ۳).

### همکاری و هماهنگی سازمان‌ها جهت حمایت از بخش نوسوادان

الف) احداث کتابخانه توسط شهرداری‌ها: یکی از وظایف شهرداری‌ها رسیدگی به امور فرهنگی و اجتماعی است در این راستا مسئولان کتابخانه‌ها می‌توانند با ترغیب آن‌ها به احداث کتابخانه برای نوسوادان در جذب آن‌ها به کتابخانه مؤثر واقع شوند.

«شهرداری‌ها یک بودجه‌ای بنام بودجه فرهنگی دارند، می‌توان آن‌ها را ترغیب کرد که با این بودجه در سطح شهر در جای کوچکی یک کتابخانه ویژه نوسوادان ایجاد کنند» (کتابدار ۵).

ب) جذب حمایت‌های مالی: خیرین بیشتر با مدارس آشنا هستند و بیشترین کمک آن‌ها در مدارس و بهزیستی و مکان‌های دیگر است. اگر کتابداران بتوانند خیرین را با کتابخانه و خدمات آن آشنا کنند می‌توانند از طریق آن‌ها منابع نوسوادان را تهیه کنند. اهمیت این موضوع در جمله کتابدار به چشم می‌خورد:

«در نمایشگاه توانمندی‌های قاضی جهان، یک آقای خیری آمده بود وقتی که دید منابع را زمین گذاشتیم، زود پولی را به حساب ریخت که با آن قفسه‌هایی را، خریداری کردیم» (کتابدار ۱۰).

ج) ایجاد فرصت‌های شغلی برای نوسوادان: به واسطه مشکلات اقتصادی و بیکاری، نوسوادان نیز مانند سایر افراد جویای کار هستند، لذا ایجاد فرصت شغلی برای نوسوادان در کتابخانه‌ها عامل محرکی برای مراجعه آن‌ها به کتابخانه خواهد شد. کتابدار در این مورد چنین بیان کرد: «از طریق کتابخانه‌ها برای نوسوادان جویای کار، می‌شود شغلی را پیشنهاد کرد برای این کار باید با کارآفرینان، مراکز کاریابی، مدیران مهدکودک‌ها ارتباط داشته باشیم مثلاً از مدیران مهدکودک‌ها بخواهیم که از افراد نوسواد عضو کتابخانه، برای مراقبت از شیرخوارگان استخدام کنند» (کتابدار ۷).

د) ارتباط با گروه‌ها یا سازمان‌های مسئول سوادآموزی نوسوادان: کتابخانه‌ها و سازمان‌های مسئول سوادآموزی نوسوادان می‌توانند با همکاری یکدیگر، نوسوادان و نیازهای اطلاعاتی آن‌ها را شناسایی کرده و مورد توجه قرار دهند.

«کتابخانه‌ها و گروه‌های سوادآموزی باید با هم ارتباط داشته باشند و جلساتی بگذارند نیازسنجی کنند تا نیازهای مطالعاتی این جامعه را شناسایی کنند بعد به آن‌ها خدمات ارائه دهند» (کتابدار ۱۲).

و) ثبات در خدمات فنی: کتابدار در ادامه اعتراض به عدم ثبات در خدمات فنی نهاد کتابخانه‌ها وجود استانداردهای ثابت در برخی از خدمات فنی بجای سلیقه‌ای عمل کردن را، برای کاهش حجم کاری کتابداران جهت خدمات‌رسانی بهتر به گروه‌های ویژه را ضروری دانست:

«اگر اصول خدمات فنی ثابت گردد و بجای آن، کتابداران را الزام به خدمات‌رسانی بیشتر در گروه‌های مختلف بکنند در آن صورت کتابداران بهتر می‌توانند در ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان عمل کنند» (کتابدار ۳).

### نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از یافته‌های این پژوهش نشان داد که مواردی همچون استفاده از رسانه‌های جمعی بجای مراجعه به کتابخانه، مشکلات اقتصادی، مشکل دسترسی به محل کتابخانه، کمبود فضا در کتابخانه‌ها جهت ارائه خدمات به نوسودان، نگرش منفی جامعه به سوادآموزی افراد بی‌سواد یا کم‌سواد در سنین بالاتر، مشغله‌های زندگی نوسواد، نداشتن انگیزه سوادآموزی، عدم آگاهی نوسودان از ارزش سوادآموزی از جمله چالش‌هایی هستند که مانع مراجعه نوسودان به کتابخانه‌های عمومی و استفاده این قشر از جامعه از کتابخانه‌ها می‌شوند. نتایج این پژوهش در زمینه یافته‌های فوق، با نتایج پژوهش‌های پیشین از جمله پژوهش عزیز (۱۳۷۰)؛ قدسی (۱۳۷۲)؛ رحیمی‌نژاد (۱۳۹۳)؛ حکیم‌زاده، قربانی و ملکی (۱۳۹۴)؛ میرزاییگی (۱۳۹۵)؛ بیچرانلو، غفوری و مهربان (۱۳۹۶)؛ کردنوقابی (۱۳۹۷)؛ سلیمانی و کریمی (۱۳۹۷)؛ موقوسی و جیانی (۲۰۱۸) در یک راستا است.

همچنین چالش‌های دیگر از جمله کمبود منابع، تجهیزات فنی، کمبود بودجه و عدم توجه کتابخانه‌ها به قشر نوسواد که از یافته‌های این پژوهش است با یافته‌های پژوهش‌های کرمی (۱۳۸۲)؛ نانسیمیری و تاندوا (۲۰۰۸)؛ کدوریا (۲۰۱۲) هماهنگ است.

در بررسی راهکارهای جذب نوسودان به کتابخانه‌ها توسط خود کتابخانه، شرکت‌کنندگان به مواردی اشاره کرده‌اند که از بین آن‌ها می‌توان به مواردی چون تبلیغ از سوی کتابخانه، تهیه منابع چاپی و غیرچاپی ویژه نوسودان، آگاهی‌دادن در مورد ارزش مطالعه به نوسودان توسط کتابداران، برگزاری نشست‌های ویژه نوسودان در کتابخانه، برگزاری کارگاه‌های مهارتی، برگزاری نمایشگاه، جذب حمایت‌های مالی از سازمان‌های دیگر، ارتباط با گروه‌ها و سازمان‌های مسئول سوادآموزی نوسودان اشاره کرد. این یافته‌ها نیز با پژوهش قدسی (۱۳۷۲)؛ غیوری و حسن‌زاده (۱۳۹۵)؛ میرزاییگی (۱۳۹۵)؛ سلیمانی

(۱۳۹۷)؛ مک‌لوقلین و موریس (۲۰۰۴)؛ چیسیتا (۲۰۱۱)؛ چیوزور، اوهندو و کهندي (۲۰۱۵) همسو هستند.

علاوه بر چالش‌های مطرح شده در فوق، شرکت‌کنندگان این پژوهش به چالش‌های دیگری نیز اشاره کرده‌اند که طبق جستجوهای انجام‌یافته توسط پژوهشگران پژوهش حاضر، در یافته‌های پژوهش‌های پیشین به آن‌ها اشاره نشده است. به‌عنوان مثال به عقیده کتابداران شرکت‌کننده در این پژوهش، فاصله گرفتن نوسوادان از عادت به مطالعه به مدت طولانی باعث از بین رفتن علاقه نوسوادان به تداوم و ازسرگیری امر مطالعه و خواندن در آن‌ها می‌شود. همچنین عدم پشتیبانی نهادها و سازمان‌ها از نویسندگان باعث ایجاد دلسردی نویسندگان جهت تولید مواد خواندنی برای نوسوادان می‌شود. از سوی دیگر کتابداران اذعان داشته‌اند که عدم امکان خرید اینترنتی منابع نوسوادان توسط کتابخانه‌ها می‌تواند به‌عنوان چالشی بر سر راه تهیه منابع خواندنی برای این قشر از مراجعان کتابخانه‌ها باشد.

در یک جمع‌بندی کلی می‌توان دریافت که جذب نوسوادان به کتابخانه‌ها تلاش بیشتر نهاد کتابخانه‌های عمومی در تهیه امکانات و تجهیزات و آوردن نوسوادان به کتابخانه‌های عمومی جهت بازدید و نیز برقراری همکاری و ارتباط بیشتر با سایر نهادها و سازمان‌های مسئول از قبیل نهضت سوادآموزی را می‌طلبد. طبق یافته‌های این پژوهش، کتابداران تجربه عملی کافی در مورد نحوه ارائه خدمات به نوسوادان را ندارند. لذا چنین به نظر می‌رسد که برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای کتابداران جهت ارتقا بخش نوسوادان از سوی استان یا ستاد مرکزی در این راستا می‌تواند کارساز باشد. همچنین به دلیل محدود بودن پژوهش‌های انجام شده در حیطه خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نوسوادان نیاز به بررسی بیشتر وضعیت کتابخانه‌های عمومی کشور از نظر تجهیزات و نحوه خدمات‌رسانی برای نوسوادان و نظرسنجی از دیدگاه نوسوادان در این زمینه احساس می‌شود.

#### محدودیت‌ها

علیرغم اینکه پژوهش‌های فراوانی در مورد نحوه جذب نوسوادان به کلاس‌های سوادآموزی در ایران صورت گرفته است (میرزاییگی ۱۳۹۵، قدسی ۱۳۷۳، خسروی ۱۳۸۹) با این حال در

مورد جذب نوسودان به کتابخانه‌های عمومی کشور و وضعیت موجود کتابخانه‌های عمومی در خدمات‌رسانی به نوسودان مطالعات پژوهشی زیادی در دسترس نیست. این امر پژوهشگر را با کمبود منابع در زمینه موضوع مورد پژوهش قرار داد. از سوی دیگر عدم توجه کافی به قشر نوسودان و عدم سرمایه‌گذاری کافی در بخش نوسودان کتابخانه‌های عمومی کشور، از سوی نهاد کتابخانه‌های عمومی باعث شده که کتابداران تجربه عملی چندانی در خدمت‌رسانی به قشر نوسودان نداشته و اظهارات آن‌ها بیشتر در حد پیشنهاد و نظر بوده است.

### منابع

- باقرزاده، علی. (۱۳۹۳). رجعت به بی‌سوادی. پایگاه اطلاع‌رسانی سلامت نیوز بازبانی در تاریخ ۲۰ آذر ۱۳۹۷ از <http://www.salamatnews.com/page/about/141611>
- بیچرانلو، عبدالله؛ غفوری، محبوبه و زهرا. (۱۳۹۶). نقش تلویزیون در ترویج مطالعه و کتاب‌خوانی در ایران. فصلنامه پژوهش‌های ارتباطی، ۸۹ (۱)، ۹۳-۱۲۰.
- تورانی، حیدر. (۱۳۹۵). بررسی نیازها و علائق آموزشی بی‌سوادان و سوادآموزان گروه سنی ۴۹-۱۰ ساله. فصلنامه علمی پژوهشی نوآوری‌های آموزشی، ۱۵ (۵۷)، ۱۱۹-۱۴۲.
- حکیم‌زاده، رضوان، قربانی، حسین و ملکی، عباس. (۱۳۹۴). بررسی علل عدم استقبال بی‌سوادان از برنامه‌های سوادآموزی کشور: یک پژوهش ملی. مهندسی فرهنگی، ۹ (۸۴)، ۶۴-۸۳.
- رحیمی نژاد، ویدا. (۱۳۹۳). بررسی عوامل مؤثر در ادامه تحصیل و پیشرفت چهره‌های موفق سوادآمهریان، موزی تهران: سازمان نهضت سوادآموزی.
- رجایی پور، سعید و اکبری عمرآبادی، احمدرضا (۱۳۸۲). بررسی نیازهای مطالعاتی نوسودان شهری و روستایی نهضت سوادآموزی. دوماهنامه علمی-پژوهشی دانشور رفتار، ۱۴ (۲۴)، ۸۰-۶۵.
- رستگار مقدم گوهری، هادی. (۱۳۸۴). روش تحقیق کاربردی. مشهد: ضریح آفتاب.



سلیمانی، عادل و کریمی، محمدصادق. (۱۳۹۷). شناسایی عوامل بی‌انگیزه بودن افراد بی‌سواد برای باسواد شدن و روش‌های نوین جذب آن‌ها. فصلنامه پیام فرهیختگان (علوم تربیتی)، ۳(۱۱)، ۷-۲۴.

عزیزی، نعمت‌الله. (۱۳۷۰). بررسی علل رجعت به بی‌سوادی از نظر نوسوادان استان کردستان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی آموزشی. دانشگاه اصفهان، اصفهان.

غفاری، سعید. (۱۳۸۶). گامی در سوادآموزی: مواد و خدمات کتابخانه برای بزرگ‌سالان نوسواد. (۲). تهران: دبیزش.

غیوری، زینب و حسن‌زاده، محمد. (۱۳۹۵). راهکارهای مؤثر بر جذب مخاطب به کتابخانه‌های عمومی ایران مطالعه دلفی. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۶(۲)، ۲۰۶-۲۲۶.

قدسی، امیر. (۱۳۷۲). بررسی عوامل مؤثر در جذب بی‌سوادان به کلاس‌های سوادآموزی هم‌مدان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی درسی. دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.

کرد نوقابی، رسول، مرادی و دلفان بیرانوند، آرزو. (۱۳۹۷). عوامل پیش‌بینی کننده رجعت به بی‌سوادی در سوادآموختگان دوره سوادآموزی. دوفصلنامه جامعه‌شناسی آموزش و پرورش، (۱۱)، ۶۵-۷۸.

کریمی، زهرا. (۱۳۸۲). بررسی چگونگی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شهر تهران به نوسوادان بزرگ‌سال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران.

محمدزاده، زهرا. (۱۳۸۷). بررسی و تجزیه و تحلیل مجموعه عوامل مؤثر برای شرکت بی‌سوادان به کلاس‌های سوادآموزی در مناطق چهارگانه شهرستان مشهد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد آموزش بزرگ‌سالان. دانشگاه تهران، تهران.

میرحسینی، زهره. (۱۳۹۵). مواد و خدمات کتابخانه‌ای برای بزرگ‌سالان نوسواد. ویرایش دوم. تهران: سمت.

میرزاییگی، محمدعلی. (۱۳۹۳). بررسی شیوه‌های مؤثر تبلیغی و ترویج سوادآموزی و ارائه مدل کارآمد جهت ترغیب و تشویق جامعه هدف به سوادآموزی. تهران: سازمان نهضت سوادآموزی.

## References

- Chibuzor Ohanado, C. & Kehinde, B. (2015). The Role of Libraries in Adult Literacy Education. *Journal of Research Development. Journal of Research Development*, 24 (2), 1-5.
- Chisita, C. T. (2011, August). Role of public libraries in promoting literacy in Zimbabwe: Challenges of sustaining a reading culture. In *77th IFLA World Library and Information Conference. Puerto Rico* (pp. 13-18).
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine Publishing. Retrieved from [http://faculty.babson.edu/krollag/org\\_site/craft\\_articles/glaser\\_strauss.html](http://faculty.babson.edu/krollag/org_site/craft_articles/glaser_strauss.html).
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1985). *Naturalistic inquiry*. V. 75. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kathuria, K. (2012). Public Libraries in Literacy Campaign in Punjab: A Proposed Model. *International Journal of Information Dissemination & Technology*, 2(1), 38-42. Retrieved from [www.ijdt.com/index.php/ijdt/article/view/53/53](http://www.ijdt.com/index.php/ijdt/article/view/53/53).
- Kong, L. (2011). Failing to read well: the role of public libraries in Adult Literacy, immigrant community building, and free access to learning. Adult Education Research Conference. Retrieved from <http://newprairiepress.org/aerc/2011/papers/57>.
- Mugwisi, T., Jiyane, G. V., & Fombad, M. C. (2018). Public libraries as facilitators of information services: A case study of selected libraries in KwaZulu-Natal. *Information Development*, 34(1), 31-43.
- Mcloughlin, C., & Morris, A. (2004). UK public libraries: roles in adult literacy provision. *Journal of librarianship and information science*, 36(1), 37-46.
- Morse, J. M., Barrett, M., Mayan, M., Olson, K., & Spiers, J. (2008). Verification strategies for establishing reliability and validity in qualitative research. *International Journal of Qualitative Methods*, 1(2), 13-22.
- Nassimbeni, M., & Tandwa, N. (2008). Adult education in two public libraries in Cape Town: a case study. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 74(1), 83-92.

## پیوست

### سؤالات فرعی مصاحبه نیمه ساختاریافته

- ۱- به نظر شما عوامل ترغیب‌کننده به مطالعه در نوسوادان کدام‌اند؟
- ۲- به نظر شما چالش‌ها مطالعه در نوسوادان کدام‌اند؟
- ۳- به نظر شما کتابخانه‌های عمومی چه نقشی می‌توانند در ایجاد انگیزه مطالعه در نوسوادان داشته باشند؟
- ۴- به نظر شما چه عواملی می‌توانند در تشویق نوسوادان به مراجعه به کتابخانه‌های عمومی مؤثر باشند؟
- ۵- به نظر شما چه عواملی می‌توانند مانع مراجعه نوسوادان به کتابخانه‌های عمومی شوند؟
- ۶- وضعیت فعلی بخش نوسوادان کتابخانه شما از نظر کمیت و کیفیت و نوع منابع (اعم از چاپی و غیر چاپی) چگونه است؟
- ۷- وضعیت فعلی بخش نوسوادان کتابخانه شما از نظر خدماتی که برای نوسوادان ارائه می‌شود مانند برگزاری کارگاه‌های آموزشی و غیره چگونه است؟
- ۸- وضعیت فعلی بخش نوسوادان کتابخانه شما از نظر تجهیزات و فضا و دسترس‌پذیری فیزیکی چگونه است؟
- ۹- وضعیت مطلوب برای بخش نوسوادان از نظر مجموعه، خدمات و تجهیزات و نیروی انسانی به نظر شما کدام‌اند؟
- ۱۰- به نظر شما راهکارهای رفع موانع و جذب نوسوادان به کتابخانه‌های عمومی کدام‌اند؟