

مدل پارادایمی خدمات و برنامه‌های کاربر محور کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی کتابخانه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

مهشید التماسی*^۱، فاطمه فهیم‌نیا^۲، محمد ابویی اردکان^۳

بازیابی دانش و نظام‌های معنایی

سال هفتم، شماره ۲۸، پاییز ۱۴۰۰، ص ۴۷ تا ۶۳

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت: ۹۹/۱۲/۲۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۴/۱۸

چکیده

هدف: بررسی خدمات و برنامه‌های موردانتظار کاربران از کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه خود آن‌ها و بررسی نقاط زمینه‌ساز و عوامل مؤثر بر خواسته‌های کاربران است. روش‌شناسی: برای نیل به هدف این مقاله، رویکرد کیفی مدنظر خواهد بود و با توجه به تنوع فرهنگی در استان‌های مختلف و نبود مدل معتبر قبلی از روش گراندد تئوری با استفاده از ابزار مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده شده است. جامعه موردنظر در این بخش به دو دسته تقسیم می‌شوند: تمامی کاربران بالفعل و بالقوه کتابخانه‌های هدف، کارکنان و کارشناسان: اعم از کارکنان کتابخانه‌های مراکز استان‌های انتخابی. برای صحت نمونه‌گیری از استان‌های مختلف نمونه‌ای از کتابخانه‌های شهری و روستایی انتخاب شده‌اند. و برای تحلیل داده‌ها از کدگذاری آزاد استفاده شده است. یافته‌ها: چالش‌ها و خدمات کتابخانه‌های عمومی براساس نظر کاربران و متخصصان در دو رسته کتابخانه‌های روستایی و شهری گردآوری شد. خدمات موردانتظار در چهار دسته اصلی تقسیم‌بندی می‌شوند: خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی (شامل: اطلاع‌رسانی گزینشی، اطلاع‌رسانی مجازی، ...); خدمات تفریحی و سرگرمی (شامل: کافه کتاب، تو ...); آموزش و پرورش (شامل: انواع کلاس و کارگاه‌های مهارتی و آموزشی، ...); انگیزه بخشی و جلب رضایت کاربران (شامل: انواع مسابقات علمی، هنری و فرهنگی، خدمات تخصصی

۱. * استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران (نویسنده مسئول)

eltemasi@ut.ac.ir

۲. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

۳. دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

کودکان و نوجوانان، باشگاه‌های کتابخوانی، دسترسی به اینترنت و کامپیوترهای آزاد برای عموم، تغییر محیط کتابخانه، امکانات آزمایشگاهی، تشکیل گروه‌های کتاب‌خوانی، و...، خدمات مناسبی، افزایش خلاقیت). نتایج: مدل پارادایمی از خدمات کتابخانه‌های عمومی ارائه شد و براساس آن اولویت خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی از منظر کاربران بالفعل تعیین گردید و همچنین دلایل عدم استفاده از کتابخانه‌ها براساس نظر کاربران بالقوه و بالفعل نیز با عنوان چالش‌های کتابخانه‌های عمومی تحلیل شده است.

کلمات کلیدی: کتابخانه‌های عمومی، خدمات و برنامه‌ها، کاربران کتابخانه‌های عمومی، خواندن، توسعه فرهنگی، نظریه زمینه‌ای.

مقدمه

یکی از شاخص های رشد و توسعه جوامع میزان سرانه مطالعه و کتابخوانی است، از این رو کتابخانه ها معیاری برای سنجش پیشرفت جامعه و سطح آگاهی افراد آن هستند. در میان انواع کتابخانه ها، کتابخانه عمومی به دلیل ارائه خدمات به همه اقشار صرف نظر از سن، جنس، مذهب، قومیت و ... نقش ویژه ای در جامعه دارند؛ بنابراین نیازمند توجه ویژه مسئولان و متصدیان هستند تا با تجهیز و تقویت امکانات آن ها شرایط را برای دسترسی هر چه بیشتر مردم به کتابخانه ها فراهم آورند و شاهد اثرات مثبت آن بر روی افراد جامعه باشند؛ چرا که بزرگان از کتاب به عنوان غذای روح بشر یاد می کنند و معتقدند آنچه انسان انجام داده، اندیشیده و در کتاب ها نوشته شده و کتاب ها را به دارایی برگزیده بشر تبدیل کرده است که همگان می توانند با استفاده از آن تغییرات اساسی در زندگی خود ایجاد نمایند. بنابراین توجه به کتاب، کتابخانه و مطالعه در آثار نویسندگان می تواند موجبات رشد افراد و جوامع را فراهم آورد و شایسته است که با توجه بیشتر به کتاب و کتابخانه (به ویژه کتابخانه عمومی) و برنامه ریزی های اصولی و افزایش جذابیت ها و خدمات آن ها به مراجعین گامی اساسی در پیوستن افراد جامعه به این مکان و اعتلای فرهنگ و دانسته های آن ها برداشته شود. لذا، فلسفه وجودی کتابخانه های عمومی ارائه خدمات برای همه افراد یک جامعه است.

کتابخانه های عمومی هم از حیث منابع اطلاعاتی هدفمندی که در اختیار دارند و هم از حیث فضایی که در اختیار مردم قرار می دهند بهترین امکان را برای ایجاد حس مشارکت و آموزش آن، رعایت حریم و حقوق دیگران فراهم می آورند و از طریق مطالعه، تضارب آرا، شرکت در مراسم و فعالیت های جمعی مختلفی که با استفاده از فضای رایگان موجود ساماندهی می کنند؛ زمینه های ایجاد همدلی و اعتماد میان خود و افراد و جامعه را فراهم می آورند (پارسازاده و شقاقی، ۱۳۸۸) و همچنین ارائه خدماتی که زمینه های فرهنگی، آموزشی، علمی، تفریحی و سرگرمی را شامل شده و به عنوان سازوکاری حیاتی در فرایند توسعه فرهنگی و اجتماعی جامعه شناخته شده اند (آقایی جشقانی، ۱۳۹۱) نیز بخشی اساسی از فعالیت ها و رسالت های کتابخانه های عمومی است.

از سوی دیگر، تأمین اطلاعات مورد نیاز جامعه استفاده کننده بالقوه و بالفعل در راستای ارتقای آموزش و فرهنگ از طریق ارائه خدمات مناسب از جمله وظایف اصلی کتابخانه‌های عمومی است (نوروزی و درم‌نثاری، ۱۳۹۳). همچنین هدف هر کتابخانه‌ای باید مشارکت فعالانه در یک یا چند شبکه کتابخانه‌ای باشد که به استفاده کنندگان امکان دسترسی به تعداد زیادی از منابع را خواهد داد (جیل، ۱۳۸۶: ۱۴۴). بنابراین هدف و وظیفه اصلی کتابخانه‌های عمومی ارائه خدمات به جامعه هدف خود در راستای ارتقای سطح فرهنگ عمومی و همچنین مرتفع ساختن نیازهای اطلاعاتی کاربران بالقوه و بالفعل است.

کتابخانه‌های عمومی به همه طبقات و گروه‌های اجتماعی با نیازها و خصوصیات متفاوت، خدمات ارائه می‌دهد. در یک کتابخانه عمومی دسترسی به فضای فیزیکی و سایر زیرساخت‌های کتابخانه عمومی نوعی تعامل در بین شهروندان ایجاد می‌کند و آن‌ها از طریق این تعامل احساس سودمندی می‌کنند و بنابراین در آن‌ها اطمینان اجتماعی به وجود می‌آید (زوارقی، ۱۳۸۸).

کتابخانه‌های عمومی برای برآورده ساختن نیازهای کاربران خود به ارائه طیفی از خدمات در کتابخانه و جامعه می‌پردازند؛ امانت کتاب و رسانه‌های دیگر؛ فراهم آوردن کتاب و سایر منابع جهت استفاده در کتابخانه؛ خدمات اطلاعاتی با استفاده از رسانه‌های چاپی و الکترونیکی؛ خدمات مشورتی خوانندگان از جمله خدمات رزرو؛ خدمات اطلاع‌رسانی جامعه؛ آموزش استفاده کنندگان از جمله حمایت از برنامه‌های سوادآموزی؛ برنامه‌ریزی مناسب‌ها؛ این خدمات باید به راحتی برای کاربر در دسترس بوده و در انواع قالب‌ها و رسانه‌ها قابل ارائه باشد؛ مقیاس و عمق ارائه این خدمات در یک کتابخانه وابسته به اندازه کتابخانه و جامعه پذیرنده خدمات است (جیل^۱، ۲۰۰۱).

این خدمت‌دهی به شکل عمومی آن، قاعدتاً نباید به مکان جغرافیایی اعم از استان، شهر، شهرستان، و روستاهای محل استقرار کتابخانه وابسته باشد، البته ارائه برخی خدمات به دلیل نیازمندی به زیرساخت‌های متنوع و بعضاً خاص در بعضی از مکان‌ها امکان پذیر نیست؛ لذا

1. Gill

توجه به محل ارائه خدمات و شرایط بومی، فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی الزامی است. اما توجه به نکاتی در اینجا ضروری به نظر می رسد، این که خدمات و برنامه های موردانتظار کاربران کتابخانه های عمومی کدامند؟ آیا کتابخانه های عمومی این انتظارات را برآورده می سازند؟ چرا کاربران بالقوه کتابخانه های عمومی تمایلی به استفاده از خدمات و برنامه های آنها ندارند؟

برخی از تحقیقات قبلی به جنبه های مختلف خدمات کتابخانه های عمومی و نحوه تعامل کاربران با آنها و یا چگونگی تأثیر خدمات بر کاربران پرداخته اند که برخی از آنها عبارت اند از:

میری، سلامی و مرجانی (۱۳۹۵) در مقاله ای با هدف امکان سنجی شخصی سازی خدمات کتابخانه ای، نشان دادند که سطح تمایل جامعه تحقیق نسبت به شخصی سازی خدمات بالاتر از حد متوسط هست که بالاترین تمایل هم مربوط به خدمات تحویل مدرک بوده است. حیاتی، مظفری، مظفری و منوچهری (۱۳۹۳) در پژوهشی با استفاده از تلفیقی از روش های خوشه بندی به شبکه عصبی، تحلیل سلسه مراتبی و مدل کانو، مراجعه کنندگان کتابخانه های عمومی فارس، را به چهار خوشه تقسیم کردند، سپس با استفاده از روش تحلیل سلسه مراتبی در نرم افزار اکسپرت چویس خوشه ها اولویت بندی شدند. ملایی (۱۳۹۱) در تحقیقی پیمایشی به شناسایی راه های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه های عمومی استان اصفهان از دیدگاه کاربران بر مبنای رهنمودهای ایفال و یونسکو پرداخت. وی سه خدمت جنبی، خدمات برون کتابخانه ای، تشکیل گروه های مطالعاتی و قصه گوئی را مورد بررسی قرار داد. جامعه آماری وی یک نمونه ۳۵۳ نفری از کلیه اعضای کتابخانه های عمومی در ۵ منطقه جغرافیایی واقع در استان اصفهان، وابسته به نهاد کتابخانه های عمومی کشور بود. یافته های تحقیق نشان داد که خدمات برون کتابخانه ای، برگزاری برنامه های قصه گوئی و تشکیل گروه های مطالعاتی در بهبود خدمات جنبی کتابخانه های عمومی استان اصفهان تأثیرگذار بودند. نورپور (۱۳۹۰) وضعیت کتابخانه های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه های عمومی شهر تهران را از نظر مدیران آنها بررسی کرد و نشان داد که اکثر کتابخانه ها از حیث شرایط بهره گیری و استفاده از کتابخانه ها و مجموعه در وضعیت مناسبی هستند، اما به لحاظ بودجه، نیروی

انسانی، ساختمان و فضای فیزیکی، امکانات و تجهیزات بسیاری از آن‌ها با مشکل مواجه است.

تحقیقات بالا تنها بخشی از تحقیقات انجام شده در زمینه کتابخانه‌های عمومی و خدمات و برنامه‌های آن‌هاست؛ اما آنچه در این میان به وضوح خودنمایی می‌کند، نقصان انجام تحقیقات در حوزه کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران نهایی کتابخانه است؛ لذا هدف این تحقیق، بررسی خدمات و برنامه‌های موردانتظار کاربران از کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه خود آن‌ها است.

روش‌شناسی

برای نیل به اهداف این مقاله رویکرد کیفی مدنظر خواهد بود و با توجه به تنوع فرهنگی در استان‌های مختلف از روش گراندد تئوری با استفاده از ابزار مصاحبه استفاده شده است. جامعه موردنظر در این بخش به دو دسته تقسیم می‌شوند: تمامی کاربران بالفعل و بالقوه کتابخانه‌های هدف، کارکنان و کارشناسان: اعم از کارکنان کتابخانه‌های مراکز استان‌های انتخابی، هستند، و لذا این بخش مستلزم حضور کارشناسان در محل مصاحبه‌ها و صحبت و مشاهده مستقیم جامعه موردنظر بوده است، بنابراین، از نیروهای بومی هر منطقه برای دریافت مصاحبه استفاده شده است، بدین ترتیب که مصاحبه‌کننده سؤالات موردنظر را از اعضای کتابخانه‌ها و البته افراد غیرعضو پرسیده و پاسخ‌ها را به صورت پیاده‌سازی شده و بر مبنای فهرست کنترلی نهایی تیم پروژه گزارش کرده‌اند.

سپس گزارشات ارسالی از مصاحبه‌کنندگان، ابتدا به پاره‌های اطلاعاتی تقسیم (کدگذاری باز) سپس پاره‌های اطلاعاتی بر مبنای نزدیکی و با محوریت خدمات احصا شده از متون مجدداً تلخیص شدند (کدگذاری محوری) و در نهایت بر مبنای هدف این پروژه خدمات اولویت‌دار نهایی انتخاب شدند (کدگذاری انتخابی)؛ سپس بر مبنای نظریه زمینه‌ای اشتراوس-کوربین مدل پارادایمی ۶ آیتی خدمات به صورت کلی ارائه شده است.

با توجه به اینکه جامعه مورد مطالعه در این بخش تمامی کاربران بالفعل و بالقوه کتابخانه‌های تحت نظارت نهاد کتابخانه‌های عمومی بوده است، سعی شده از هریک از

استان های انتخابی یک کتابخانه شهری و یک کتابخانه روستایی مورد مطالعه قرار گیرد، برای انتخاب کتابخانه ها، ابتدا کلیه استان های کشور که براساس طبقه بندی سال ۱۳۹۳ وزارت کشور به ۵ منطقه اصلی تقسیم شده اند (منطقه ۱ را شامل استان های تهران، قزوین، مازندران، سمنان، گلستان، البرز و قم. منطقه ۲ استان های اصفهان، فارس، بوشهر، چهار محال بختیاری، هرمزگان و کهگیلویه و بویراحمد. منطقه ۳ آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، اردبیل، زنجان، گیلان و کردستان. منطقه ۴ کرمانشاه، ایلام، لرستان، همدان، مرکزی و خوزستان. منطقه ۵ را خراسان رضوی، خراسان جنوبی، خراسان شمالی، کرمان، یزد و سیستان و بلوچستان) براساس تنوع زبانی و قومیتی مورد بررسی قرار گرفتند و از هر یک از مناطق یک استان که دارای تنوع قومیتی و زبانی بیشتری بود انتخاب شد: منطقه یک: استان تهران؛ منطقه دو: استان هرمزگان؛ منطقه سه: استان اردبیل، و استان کردستان؛ منطقه چهار: استان لرستان؛ منطقه پنج: استان سیستان و بلوچستان؛ در انتخاب استان ها سعی شده از قومیت های مختلف نماینده ای در میان مصاحبه شوندگان وجود داشته باشد.

استان ها به شهرستان ها، و سپس شهرها و در نهایت روستاها تقسیم شده اند، لذا ۱۲ کتابخانه ۶ کتابخانه شهری از مراکز استان و ۶ کتابخانه روستایی از میان کتابخانه ها به تصادف انتخاب شدند و کارشناسان طرح جهت مصاحبه در این کتابخانه ها حضور پیدا کردند، البته کارشناسان در محل کتابخانه حاضر نشده (وارد فضای کتابخانه نشدند) و با افراد در خارج از محل کتابخانه مصاحبه نموده اند؛ با توجه به اهمیت صحت مصاحبه ها، ۶ کارشناس از فارغ التحصیل ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی با گرایش کتابخانه های عمومی انتخاب شدند و طی دو هفته به آن ها آموزش های لازم برای مصاحبه و نحوه برقراری درست ارتباط با مصاحبه شوندگان توسط یک کارشناس ارشد ارتباطات ارائه شد، هر یک از ۶ کارشناس مصاحبه کننده در محیط هر کتابخانه حداقل با ۳ نفر از کاربران مصاحبه باز شامل ۶ سؤال (در یافته ها آمده است، انجام دادند. در خصوص کاربران بالقوه نیز، در روستاها از مراجعین به مساجد روستاها، و در شهرها مراجعین به بزرگ ترین پارک شهر، به عنوان نمونه و به طور تصادفی انتخاب شده و از آن ها مصاحبه باز شامل ۵ سؤال اصلی شده است؛ و در کل تعداد

۴۰ مصاحبه از ۱۲ کتابخانه، و تعداد ۶۰ مصاحبه نیز از کاربران بالقوه، بدست آمده است، البته در تعیین تعداد نمونه در تحقیقات کیفی اصل بر اشباع شدگی اطلاعات گردآوری شده از مصاحبه، مشاهده و... است که در این پژوهش نیز معیار حجم نمونه چنین بوده است، و لازم به ذکر است که تعداد در نظر گرفته شده با توجه به انضمام تعدادی اضافه بر حجم اشباع به عنوان شاهد و تصدیق گر است، و در نهایت مصاحبه‌ها به تفکیک کتابخانه‌های شهری و روستایی کدگذاری شده‌اند.

سؤالات مصاحبه‌ها بر اساس هدف پژوهش توسط گروه تحقیق طراحی و برای ارزیابی در اختیار سه نفر از اساتید علم اطلاعات و دانش‌شناسی و همچنین ۳ نفر از کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور قرار گرفت، تعداد سؤالات اولیه برای کاربران فعلی کتابخانه ۸ پرسش و برای کاربران بالقوه ۴ پرسش بود که طی دو مرحله نظرخواهی کارشناسان و اساتید برخی از پرسش‌ها حذف و اصلاح شدند و البته برخی پرسش‌ها نیز اضافه شدند و لذا سؤالات نهایی تدوین گردیدند.

یافته‌ها

مصاحبه‌ها بصورت باز برگزار شده است، و از کاربران بالفعل و بالقوه پرسش‌های ذیل پرسیده شده است، البته سؤالات کاربران بالقوه تفاوت کوچکی با سؤالات کاربران بالفعل دارد:

کاربران بالفعل (اعضای کتابخانه‌ها):

- کتابخانه توقعات شما را از یک کتابخانه عمومی برآورده می‌کند؟
- توقع شما از کتابخانه عمومی محلتان چیست؟
- به نظر شما وظیفه یک کتابخانه عمومی چیست؟
- دلتان می‌خواهد کتابخانه محله شما چه خدمات و برنامه‌هایی را داشته باشد؟
- فکر می‌کنید چرا کتابخانه محله شما این خدمات را ارائه نمی‌کند؟
- فکر می‌کنید کتابخانه‌های عمومی برای ارائه خدمات خود به چه شرایط محیطی نیازمندند؟

- کاربران بالقوه (افرادی که عضو کتابخانه نیستند):
- شما عضو کتابخانه نیستید؟ چرا؟
- توقع شما از یک کتابخانه عمومی چیست؟
- کتابخانه چه برنامه ها و خدماتی داشته باشد شما عضو آن خواهید شد؟
- شما چگونه می دانید که کتابخانه خدمات مورد نظرتان را ارائه می کند یا نمی کند؟
- فکر می کند چرا کتابخانه های عمومی خدمات موردانتظار شما را ارائه نمی کنند؟
- فکر می کنید کتابخانه های عمومی برای ارائه خدمات خود به چه شرایط محیطی نیازمندند؟

همان طور که در بالا نیز به آن اشاره شد، پاسخ های پرسش های در دو دسته کاربران شهری و روستایی طبقه بندی و کدگذاری شده است، البته پاسخ های کاربران بالفعل و بالقوه به صورت تلفیقی آمده است؛ چراکه هدف غایی از این مصاحبه ها شناخت خدمات موردانتظار کاربران به صورت کلی بوده است.

نتایج حاصل از پیاده سازی مصاحبه ها و کدگذاری نظری آن ها در جدول زیر ارائه شده است.

مقوله حاصل از کدگذاری گزینشی (مقوله هسته)	مقوله حاصل از کدگذاری محوری	مؤلفه‌های حاصل از کدگذاری آزاد
		محیط کتابخانه جذاب باشد محیط کتابخانه آرامش داشته باشد
		حوصله آدم در کتابخانه سر می‌رود آدم در کتابخانه خوابش می‌گیرد امکان تغییر حالت وجود ندارد و همش باید نشست
		کتاب‌های کتابخانه تکراری است توزیع نامناسب کتابخانه‌ها کتاب‌های جدید ندارند وقت رفتن به کتابخانه ندارم کتاب‌های کتابخانه تکراری است کتاب‌ها کهنه هستند سواد خواندن کتاب ندارم هیچ منبعی غیر از کتاب ندارد ساعات کاری کتابخانه مناسب نیست هزینه عضویت زیاد است زمان و تعداد کتاب‌های امانی کم است تنوع منابع کتابخانه کم است و ... ندارد CD کتابخانه فیلم و کارکنان کتابخانه بد اخلاق هستند هرچی بخواهم از اینترنت بدست می‌آورم در کتابخانه گیج می‌شوم نمی‌دانم شرایط عضویت در کتابخانه چیست کتاب و خواندن را دوست ندارم وقت ندارم به کتابخانه بروم نمی‌شود در کتابخانه با دوستان صحبت کرد استفاده از کتابخانه نهادینه نشده
	۱. موانع استفاده از کتابخانه ۲. توقعات برآورده نشده کاربران	

جائزهای کتابخانه‌های عمومی

فضای مجازی جایگزین کتاب و مطالعه شده
است

دیدن فیلم را به خواندن کتاب ترجیح می دهد
قدمت کتاب ها و کتابخانه

کارکنان غیرمتخصص با برخورد نامناسب

کتابخانه باید منابع متنوع داشته باشد
کتابخانه باید بتواند اوقات فراغت را پر کند
برای بچه ها جذاب باشد
به ارتقای سطح درسی کمک کند
خلاقیت و نوآوری را شکوفا کند
امکان دسترسی به اینترنت داشته باشد
کارهای فرهنگی انجام دهد
امکانات مجازی ارائه کند
در انجام تکالیف کمک کند

کتابخانه باید بتواند اوقات فراغت را پر کند
به بچه کار یاد بدهد

به ارتقای سطح درسی کمک کند

امکان دسترسی به اینترنت داشته باشد

استفاده از کامپیوتر را بیاموزد

آداب معاشرت را تقویت کند

موجب ارتقای سطح مذهبی شود

روش زندگی درست را آموزش دهد

بر مهد کودک ها و مدارس تمرکز داشته باشند

کارکنان آگاه و مسئول و علاقمند

بروز بودن و ارائه خدمات الکترونیکی

در بهبود شرایط زندگی فردی و اجتماعی

موثر باشد

آداب و رسوم و سنن را زنده نگهدارد

ارزش های آیینی و دینی را حفظ کند

به زبان مادری توجه کند

توانایی ها و مزیت های روستاها را نشان دهد

وظایف کتابخانه های عمومی از
دید کاربران

خدمات کتابخانه های عمومی

	در تربیت فرهنگی موثر باشد
ادامه وظایف کتابخانه‌های عمومی از دید کاربران	عزت نفس کودکان را ارتقا بخشد اطلاع رسانی درست داشته باشد سطح سواد عمومی را افزایش دهد به سئوالات پاسخ دهد داشتن سایت‌ها و شبکه‌های اجتماعی فعال راهنمایی و مشاوره در خواندن برنامه‌های تفریحی داشته باشد جای استراحت داشته باشد مسابقات کتاب‌خوانی موقع انتخاب رشته کمک کند تورهای مسافرتی کلاس‌های هنری کلاس‌های قرآن برگزاری مراسم مذهبی تهیه منابع کمک آموزشی آموزش رایانه آموزش زبان نمایش و تئاتر برای سنین مختلف فیلم و سینما برای سنین مختلف کافه کتاب و دوره‌های مرتبط با مطالعه داشتن بوفه و رستوران و کافه

برنامه های علمی و فرهنگی رایگان

برنامه نقد و بررسی کتاب

منابع غیر از کتاب داشته باشد

اتاقی برای گفتگو و مشورت داشته

باشد

منابع درباره شهر و روستا داشته

باشد

زندگی شهری را توضیح دهد

عزت نفس را به ویژه در کودکان و

نوجوانان ایجاد کند

برنامه ریزی درست وجود ندارد

بودجه لازم در دسترس

کتابخانه های عمومی نیست

همکاری و کمک نهادهای دولتی

و خصوصی فرهنگی

کارکنان تخصص لازم را ندارند

محدودیت های فرهنگی وجود

دارد

مجوز دولتی لازم را ندارند

امکانات لازم را ندارند

پارکینگ مناسب

برنامه ریزی درست وجود ندارد

بودجه لازم در دسترس

کتابخانه های عمومی نیست

توجه کمی به روستاها وجود دارد

مهاجرت از روستاها به شهرها

افزوده می شود

موقعیت شغلی و امکانات تحصیلی

در روستاها کم است

شرایط محیطی ارائه خدمات

یافته‌های مندرج در جدول بالا به سه سؤال اصلی که در این تحقیق مطرح بودند، به این ترتیب پاسخ داده‌اند:

سؤال ۱. خدمات و برنامه‌های موردانتظار کاربران کتابخانه‌های عمومی کدامند؟

سؤال ۲. آیا کتابخانه‌های عمومی این انتظارات را برآورده می‌سازند؟

برای پاسخگویی به این سؤال از یافته‌های حاصل از پاسخ مصاحبه‌شوندگان به همه ۱۱ پرسش مصاحبه استفاده شده است، بدین ترتیب که پاسخ‌های مصاحبه‌شوندگان به پرسش‌هایی که معطوف به خدمات و برنامه‌های موردانتظارشان هستند، براساس مشابهت آن‌ها به یکدیگر با کدهای محوری «وظایف کتابخانه‌های عمومی از دید کاربران» و «خدمات موردانتظار کاربران» در جدول بالا مشخص شده است، پاسخ‌های مصاحبه‌شوندگان نشان می‌دهد که کاربران بالفعل کتابخانه‌های عمومی موردبررسی از نیازهای خود مطلع هستند و همچنین به وظایف و رسالت کتابخانه‌های عمومی نیز تا حدودی اشراف دارند و بنابراین کتابخانه‌های عمومی و مسئولان آن‌ها با کاربران فهمی مواجه هستند که می‌دانند چه نیازی دارند و چطور می‌توان به این نیازها پاسخ داد؛ همچنین در پاسخ‌های آن‌ها به شرایط محیطی که کتابخانه‌ها برای ارائه هرچه بهتر خدمات خود به آن نیازمندند نیز اشاره شده است؛ که می‌توان از آن‌ها به عنوان مداخله‌گرها و شرایط علی و زمینه‌ساز چالش‌ها کتابخانه‌های عمومی و همچنین خدمات و برنامه‌های این کتابخانه‌ها استفاده کرد.

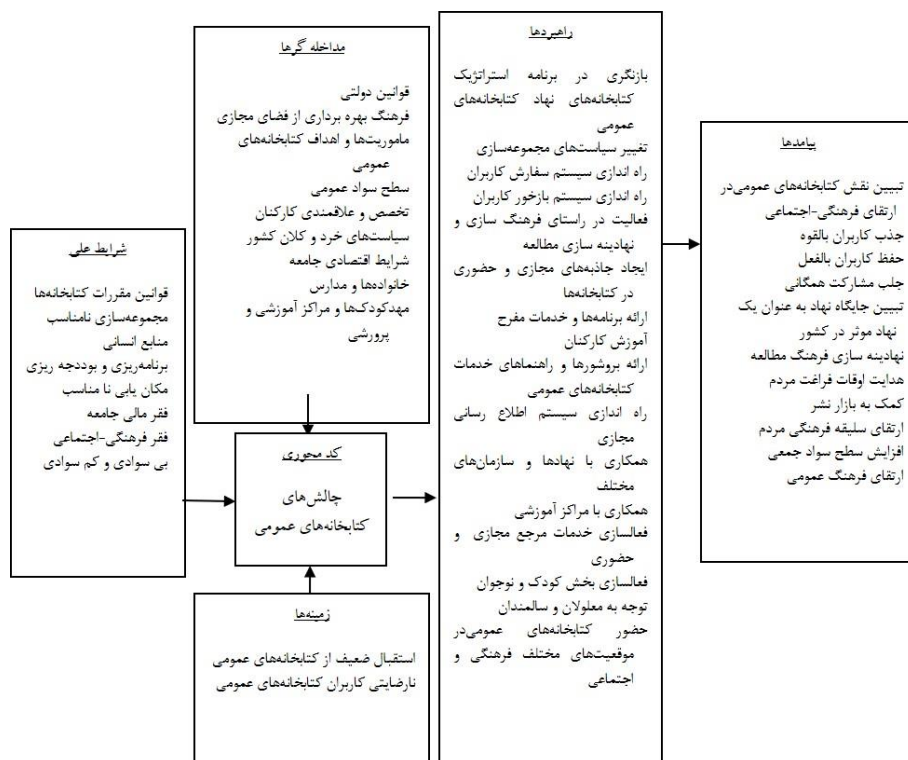
سؤال ۳. چرا کاربران بالقوه کتابخانه‌های عمومی تمایلی به استفاده از خدمات و برنامه‌های

آن‌ها ندارند؟

برای پاسخگویی به این سؤال چند سؤال اصلی و کلیدی از مصاحبه‌شوندگان پرسیده شده است و نتایج حاصل از پاسخ‌های آن‌ها براساس مشابهت کدهای باز با دو کد محوری «توقعات برآورده نشده کاربران» و «موانع استفاده از کتابخانه» در جدول بالا ارائه شده است، که به کد انتخابی یا مقوله «چالش‌های کتابخانه‌های عمومی» منجر شده است. در واقع مصاحبه‌شوندگان در این بخش اعلام کرده‌اند که چه عواملی مانع از رضایت آن‌ها از کتابخانه‌های عمومی و یا عدم جذب آن‌ها به کتابخانه‌ها شده است. در ادامه دو مقوله اصلی که کتابخانه‌ها برای بهبود هرچه بیشتر خدمات و برنامه‌های خود به آن نیازمندند، به تفکیک

عوامل زمینه ساز آن ها، عوامل مداخله گر، عوامل ایجاد کننده آن ها، راهبردهایی که می توان برای بهبود آن ها ارائه کرد و همچنین پیامدهای کاربردی این راهبردها به صورت مدل پارادایمی برای مقوله های اصلی این تحقیق ارائه شده اند:

نتیجه گیری



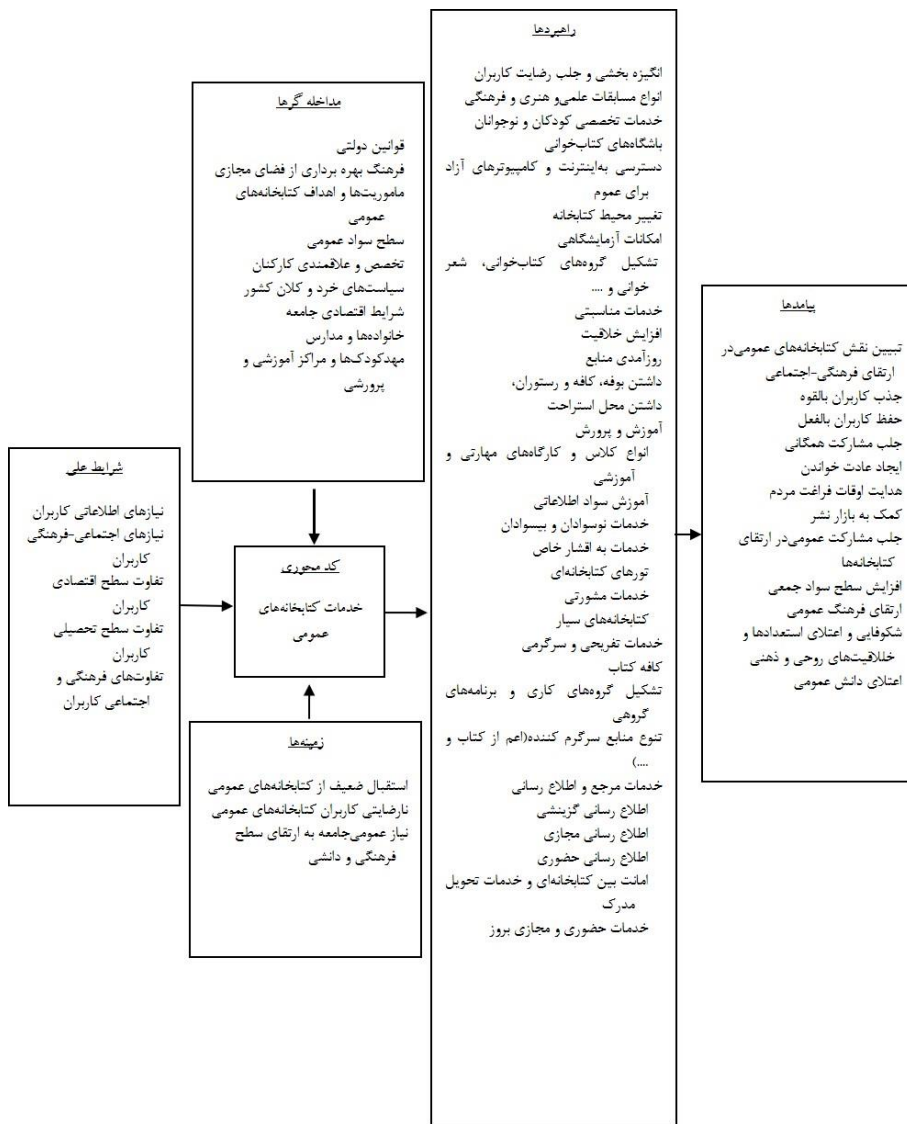
شکل ۳-۲. مدل پارادایمی چالش‌های کتابخانه‌های عمومی (شهری/روستایی)

سناریو

چالش‌هایی که کتابخانه‌های عمومی با آن مواجه هستند، اغلب به دلایلی چون قوانین و مقررات، مجموعه‌سازی، کارکنان، نحوه برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری، توزیع و جایزیمایی کتابخانه‌ها، وضعیت اقتصادی و اجتماعی- فرهنگی جامعه، و میزان سواد جامعه ایجاد

می‌شوند که زمینه‌ساز استقبال ضعیف از کتابخانه‌های عمومی و البته نارضایتی نسبی کاربران کتابخانه‌های عمومی هستند، چراکه کتابخانه‌ها به‌عنوان نهادی اجتماعی مستقیماً تحت تأثیر شرایط محیطی خود قرار می‌گیرند، لذا کتابخانه‌ها در برنامه‌ریزی‌های خود باید به تمامی جوانب و شرایط محیطی خود توجه کنند، البته در این چالش‌ها مواردی چون خانواده، نظام آموزش و پرورش، قوانین دولتی، شرایط اجتماعی و اقتصادی جامعه، سطح سواد جامعه، سیاست‌های کشور و همچنین نحوه برنامه‌ریزی کارکنان و تخصص آن‌ها نیز مؤثر هستند، که البته برای مرتفع‌سازی این چالش‌ها بنا به نظر متخصصان و اساتید می‌توان راهبردهایی چون: بازنگری در برنامه استراتژیک کتابخانه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی، تغییر سیاست‌های مجموعه‌سازی، راه‌اندازی سیستم سفارش کاربران، راه‌اندازی سیستم بازخورد کاربران، فعالیت در راستای فرهنگ‌سازی و نهادینه‌سازی مطالعه، ایجاد جاذبه‌های مجازی و حضوری در کتابخانه‌ها، ارائه برنامه‌ها و خدمات مفرح، آموزش کارکنان، ارائه بروشورها و راهنماهای خدمات کتابخانه‌های عمومی، راه‌اندازی سیستم اطلاع‌رسانی مجازی، همکاری با نهادها و سازمان‌های مختلف، همکاری با مراکز آموزشی، فعال‌سازی خدمات مرجع مجازی و حضوری، فعال‌سازی بخش کودک و نوجوان، توجه به معلولان و سالمندان، حضور کتابخانه‌های عمومی در موقعیت‌های مختلف فرهنگی و اجتماعی مساعدت گرفت؛ اجرای این راهبردها می‌تواند پیامدهایی بسیار مطلوبی را برای کتابخانه‌های عمومی و به تبع آن‌ها و با توجه به نقش اجتماعی این کتابخانه‌ها برای جامعه به همراه داشته باشند که برخی از آن‌ها عبارت‌اند از:

تبیین نقش کتابخانه‌های عمومی در ارتقای فرهنگی - اجتماعی، جذب کاربران بالقوه، حفظ کاربران بالفعل، جلب مشارکت همگانی، تبیین جایگاه نهاد به‌عنوان یک نهاد مؤثر در کشور، نهادینه‌سازی فرهنگ مطالعه، هدایت اوقات فراغت مردم، کمک به بازار نشر، ارتقای سلیقه فرهنگی مردم، افزایش سطح سواد جمعی، ارتقای فرهنگ عمومی جامعه؛ که همه این پیامدها ارتقای جامعه و پیشرفت و بهروزی افراد جامعه را به همراه دارد؛ لذا به نظر می‌رسد توجه به رفع چالش‌های کتابخانه‌های عمومی می‌تواند تا حدود زیادی جامعه را در مسیر رشد روزافزون قرار دهد.



شکل ۳-۲. مدل پارادایمی خدمات کتابخانه های عمومی (شهری/روستایی)