

Paradigm Model of User-Centric Public Library Services: A Case Study of Public Libraries of the Country's Public Libraries

Mahshid Eltemasi*

Assistant Professor, Information Science Dept.,
Faculty of Management, Tehran University,
Tehran, Iran.

Fatemeh Fahimnia

Associate Professor, Information Science Dept.,
Faculty of Management, Tehran University,
Tehran, Iran.

**Mohammad
Abooyeardakan**

Associate Professor, Governmental Management
Dept., Faculty of Management, Tehran University,
Tehran, Iran.

Abstract

Examining the services and programs expected by users of public libraries from their own perspective and examining the underlying points and factors affecting the demands of users. The main purpose of this article is to address services and programs provided by public libraries in developing countries based on the views of public libraries users, and not on the basis of recommendations from international forums and institutions. A qualitative approach is implemented and the grounded theory method is used in the case study of Iran as a developing country. Data collection involved the use of semi-structured interviews, the interviews varied between 20-and-60-minute duration. To support the semi structured interviewing process the researcher developed an interview guide with a formal question set. 1. Motivation and user satisfaction services such as all kinds of scientific, artistic and cultural competitions, specialized services for children and teenagers, free internet access and computers, changing library environment, laboratory facilities, and book reading groups, poetry groups, etc., convenience services, creativity enhancements services, up to date resources, cafes and restaurants, rest areas. 2. Education & teaching services such as all kinds of classes and workshops, information literacy training, literacy services, library tours, consulting services, mobile libraries. 3. Recreational and entertainment services: book cafes, workgroups and group programs, and a variety of fun resources (including movies, etc.), book reviews. 4. Reference and information services such as providing selective information, virtual information, in-person information, interlibrary loan and document delivery services, in-person and virtual update services. Therefore, public libraries of Iran can prioritize these services in order to improve the level of satisfaction and attract more and more users' in their planning and policy making.


Keywords: Public Library, Services & Programs, Public Library Users, Reading, Culture Development, Grounded Theory.


* Corresponding Author: eltemasi@ut.ac.ir


How to Cite: Eltemasi, Mahshid. (2021). Paradigm Model of User-Centric Public Library Services: A Case Study of Public Libraries of the Country's Public Libraries. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 8(28), PP. 49-70.



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

مهشید التماسی *  استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

فاطمه فهیم‌نیا  دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

محمد ابویی اردکان  دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

چکیده

هدف پژوهش، بررسی خدمات و برنامه‌های موردانتظار کاربران از کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه خود آن‌ها و بررسی نقاط زمینه‌ساز و عوامل مؤثر بر خواسته‌های کاربران بود. برای نیل به هدف این مقاله، رویکرد کیفی مدنظر 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 گردید. جامعه موردنظر در این بخش به دو دسته تقسیم شدند: 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 شدند و برای تحلیل داده‌ها از کدگذاری آزاد استفاده شد. 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 شدند: 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 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). درنهایت، 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 شد.

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

* نویسنده مسئول: eltemasi@ut.ac.ir

مقدمه

یکی از شاخص‌های رشد و توسعه جوامع میزان سرانه مطالعه و کتابخوانی است، از این رو کتابخانه‌ها معیاری برای سنجش پیشرفت جامعه و سطح آگاهی افراد آن هستند. در میان انواع کتابخانه‌ها، کتابخانه عمومی به دلیل ارائه خدمات به همه اقشار صرف‌نظر از سن، جنس، مذهب، قومیت و ... نقش ویژه‌ای در جامعه دارند؛ بنابراین نیازمند توجه ویژه مسئولان و متصدیان هستند تا با تجهیز و تقویت امکانات آن‌ها شرایط را برای دسترسی هرچه بیشتر مردم به کتابخانه‌ها فراهم آورند و شاهد اثرات مثبت آن بر روی افراد جامعه باشند؛ چراکه بزرگان از کتاب به عنوان غذای روح بشر یاد می‌کنند و معتقدند آنچه انسان انجام داده، اندیشیده و در کتاب‌ها نوشته شده و کتاب‌ها را به دارایی برگزیده بشر تبدیل کرده است که همگان می‌توانند با استفاده از آن تغییرات اساسی در زندگی خود ایجاد نمایند. بنابراین توجه به کتاب، کتابخانه و مطالعه در آثار نویسندگان می‌تواند موجبات رشد افراد و جوامع را فراهم آورد و شایسته است که با توجه بیشتر به کتاب و کتابخانه (به ویژه کتابخانه عمومی) و برنامه‌ریزی‌های اصولی و افزایش جذابیت‌ها و خدمات آن‌ها به مراجعین گامی اساسی در پیوستن افراد جامعه به این مکان و اعتلای فرهنگ و دانسته‌های آن‌ها برداشته شود. لذا، فلسفه وجودی کتابخانه‌های عمومی ارائه خدمات برای همه افراد یک جامعه است.

کتابخانه‌های عمومی هم از حیث منابع اطلاعاتی هدفمندی که در اختیار دارند و هم از حیث فضایی که در اختیار مردم قرار می‌دهند بهترین امکان را برای ایجاد حس مشارکت و آموزش آن، رعایت حریم و حقوق دیگران فراهم می‌آورند و از طریق مطالعه، تضارب‌آراء، شرکت در مراسم و فعالیت‌های جمعی مختلفی که با استفاده از فضای رایگان موجود ساماندهی می‌کنند؛ زمینه‌های ایجاد همدلی و اعتماد میان خود و افراد و جامعه را فراهم می‌آورند (پارسازاده و شقاقی، ۱۳۸۸) و همچنین ارائه خدماتی که زمینه‌های فرهنگی، آموزشی، علمی، تفریحی و سرگرمی را شامل شده و به عنوان سازوکاری حیاتی در فرایند توسعه فرهنگی و اجتماعی جامعه شناخته شده‌اند (آقایی جشقانی، ۱۳۹۱) نیز بخشی اساسی از فعالیت‌ها و رسالت‌های کتابخانه‌های عمومی است.

از سوی دیگر، تأمین اطلاعات موردنیاز جامعه استفاده‌کننده 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 استفاده‌کنندگان 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 استفاده‌کنندگان از جمله حمایت از برنامه‌های سوادآموزی؛ برنامه‌ریزی مناسب‌ها؛ این خدمات باید به‌راحتی 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 جامعه‌پذیرنده خدمات است (Gill, 2001).

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 امکان‌پذیر نیست؛ لذا توجه به محل ارائه خدمات و شرایط بومی، فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی الزامی است. اما توجه به نکاتی در اینجا ضروری به نظر می‌رسد، این‌که خدمات و برنامه‌های موردانتظار کاربران کتابخانه‌های عمومی کدامند؟ آیا کتابخانه‌های عمومی این انتظارات را برآورده می‌سازند؟ چرا کاربران بالقوه کتابخانه‌های عمومی تمایلی به استفاده از خدمات و برنامه‌های آن‌ها ندارند؟

برخی از پژوهش‌های قبلی به جنبه‌های مختلف خدمات کتابخانه‌های عمومی و نحوه تعامل کاربران با آن‌ها و یا چگونگی تأثیر خدمات بر کاربران پرداخته‌اند که برخی از آن‌ها عبارت‌اند از:

میری، سلامی و مرجانی (۱۳۹۵) در مقاله‌ای با هدف امکان‌سنجی شخصی‌سازی خدمات کتابخانه‌ای، نشان دادند که سطح تمایل جامعه پژوهش نسبت به شخصی‌سازی 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 روش‌های خوشه‌بندی به شبکه عصبی، تحلیل سلسله‌مراتبی و مدل کانو، مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی فارس، را به چهار خوشه تقسیم کردند، سپس با استفاده از روش تحلیل سلسله‌مراتبی در نرم‌افزار اکسپرت چویس خوشه‌ها اولویت‌بندی شدند. ملایی (۱۳۹۱) در پژوهشی پیمایشی به شناسایی راه‌های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان از دیدگاه کاربران بر مبنای رهنمودهای ایفال و یونسکو پرداخت. وی سه خدمت جنبی، خدمات برون کتابخانه‌ای، تشکیل گروه‌های مطالعاتی و قصه‌گویی را مورد بررسی قرار داد. جامعه آماری وی یک نمونه ۳۵۳ نفری از کلیه اعضای کتابخانه‌های عمومی در ۵ منطقه جغرافیایی واقع در استان اصفهان، وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور بود. یافته‌های پژوهش نشان داد که خدمات برون کتابخانه‌ای، برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی و تشکیل گروه‌های مطالعاتی در بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان تأثیرگذار بودند. نورپور (۱۳۹۰) وضعیت کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تهران را از نظر مدیران آن‌ها بررسی کرد و نشان داد که اکثر کتابخانه‌ها از حیث شرایط بهره‌گیری و استفاده از کتابخانه‌ها 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.

پژوهش‌های بالا تنها بخشی از پژوهش‌های انجام شده در زمینه کتابخانه‌های عمومی و خدمات و برنامه‌های آن‌هاست؛ اما آنچه در این میان به وضوح خودنمایی می‌کند، نقصان انجام پژوهش‌ها در حوزه کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران نهایی کتابخانه است؛ لذا

هدف این پژوهش، 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 گراند 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 پرسش‌های 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 آیتمی خدمات به صورت کلی ارائه شده است.

با توجه به اینکه جامعه مورد مطالعه در این بخش تمامی کاربران بالقوه و بالفعل کتابخانه‌های تحت نظارت نهاد کتابخانه‌های عمومی بوده است، سعی شده از هر یک از استان‌های انتخابی یک کتابخانه شهری و یک کتابخانه روستایی مورد مطالعه قرار گیرد، برای انتخاب کتابخانه‌ها، ابتدا کلیه استان‌های کشور که بر اساس طبقه‌بندی سال ۱۳۹۳ وزارت کشور به ۵ منطقه اصلی تقسیم شده‌اند (منطقه ۱ را شامل استان‌های تهران، قزوین، مازندران، سمنان، گلستان، البرز و قم. منطقه ۲ استان‌های اصفهان، فارس، بوشهر، چهارمحال 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 موردبررسی 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 استان‌ها سعی شده از قومیت‌های مختلف نماینده‌ای در میان مصاحبه‌شوندگان وجود داشته باشد.

استان‌ها به شهرستان‌ها، و سپس شهرها و در نهایت روستاها تقسیم شده‌اند، لذا ۱۲ کتابخانه ۶ کتابخانه شهری از مراکز استان و ۶ کتابخانه روستایی از میان کتابخانه‌ها به تصادف انتخاب شدند و کارشناسان طرح جهت مصاحبه در این کتابخانه‌ها حضور پیدا کردند، البته کارشناسان در محل کتابخانه حاضر نشده (وارد فضای کتابخانه نشدند) و با افراد در خارج از محل کتابخانه مصاحبه نموده‌اند؛ با توجه به اهمیت صحت مصاحبه‌ها، ۶ کارشناس از فارغ‌التحصیل ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی با گرایش کتابخانه‌های عمومی انتخاب شدند و طی دو هفته به آن‌ها آموزش‌های لازم برای مصاحبه و نحوه برقراری درست ارتباط با مصاحبه‌شوندگان توسط یک کارشناس ارشد ارتباطات ارائه شد، هر یک از ۶ کارشناس مصاحبه‌کننده در محیط هر کتابخانه حداقل با ۳ نفر از کاربران مصاحبه باز شامل ۶ پرسش (در یافته‌ها آمده است، انجام دادند. در خصوص کاربران بالقوه نیز، در روستاها از مراجعین به مساجد روستاها، و در شهرها مراجعین به بزرگ‌ترین پارک شهر، به‌عنوان نمونه و به‌طور تصادفی انتخاب شده و از آن‌ها مصاحبه باز شامل ۵ پرسش 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 پژوهش‌های کیفی اصل بر اشباع‌شدگی 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 و به انضمام تعدادی اضافه بر حجم اشباع به‌عنوان شاهد و تصدیق‌گر است، و در نهایت مصاحبه‌ها به تفکیک کتابخانه‌های شهری و روستایی کدگذاری شده‌اند.

پرسش‌های مصاحبه‌ها براساس هدف پژوهش توسط گروه پژوهش 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 پرسش‌های 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 پرسش‌های نهایی تدوین گردیدند.

یافته‌ها

مصاحبه‌ها بصورت باز برگزار شده است، و از کاربران بالفعل و بالقوه پرسش‌های ذیل پرسیده شده است، البته پرسش‌های کاربران بالقوه تفاوت کوچکی با پرسش‌های 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 برنامه‌ها و خدماتی داشته باشد شما عضو آن خواهید شد؟
- شما چطور می‌دانید که کتابخانه خدمات مورد نظرتان را ارائه می‌کند یا نمی‌کند؟
- فکر می‌کند چرا کتابخانه‌های عمومی خدمات موردانتظار شما را ارائه نمی‌کنند؟
- فکر می‌کنید کتابخانه‌های عمومی برای ارائه خدمات خود به چه شرایط محیطی نیازمندند؟

همان‌طور که در بالا نیز به آن اشاره شد، پاسخ‌های پرسش‌های در دو دسته کاربران شهری و روستایی طبقه‌بندی و کدگذاری شده است، البته پاسخ‌های کاربران بالفعل و بالقوه به‌صورت تلفیقی آمده است؛ چراکه هدف غایی از این مصاحبه‌ها شناخت خدمات موردانتظار کاربران به‌صورت کلی بوده است.

نتایج حاصل از پیاده‌سازی مصاحبه‌ها و کدگذاری نظری آن‌ها 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 فضای مجازی جایگزین کتاب و مطالعه شده است دیدن فیلم را به خواندن کتاب ترجیح می‌دهم
	۱. موانع استفاده از کتابخانه ۲. توقعات برآورده نشده کاربران	

جانشین‌های کتابخانه‌های عمومی

قدمت کتاب‌ها و کتابخانه

کارکنان غیرمتخصص با برخورد نامناسب

کتابخانه باید منابع متنوع داشته باشد
کتابخانه باید بتواند اوقات فراغت را پر کند
برای بچه‌ها جذاب باشد
به ارتقای سطح درسی کمک کند
خلایقت 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

وظایف کتابخانه‌های عمومی از
دید کاربران

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 کودک‌ها 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
ارزش‌های آیینی و دینی را حفظ کند
به زبان مادری توجه کند
توانایی‌ها و مزیت‌های روستاها را نشان دهد

خدمات کتابخانه‌های عمومی

ادامه خدمات
کتابخانه‌های
عمومی

ادامه وظایف کتابخانه‌های
عمومی از دید کاربران

در تربیت فرهنگی موثر باشد
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

خدمات مورد انتظار کاربران

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

برنامه‌های 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

برنامه‌ریزی درست وجود ندارد

بودجه لازم در دسترس	
کتابخانه‌های عمومی نیست	
همکاری و کمک نهادهای دولتی	
و خصوصی فرهنگی	
کارکنان تخصص لازم را ندارند	
محدودیت‌های فرهنگی وجود	
دارد	
مجوز دولتی لازم را ندارند	
امکانات لازم را ندارند	
پارکینگ مناسب	
برنامه‌ریزی درست وجود ندارد	
بودجه لازم در دسترس	
کتابخانه‌های عمومی نیست	
توجه کمی به روستاها وجود دارد	شرایط محیطی ارائه خدمات
مهاجرت از روستاها به شهرها	
افزوده می‌شود	
موقعیت شغلی و امکانات تحصیلی	
در روستاها کم است	

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

۱. پرسش خدمات و برنامه‌های موردانتظار کاربران کتابخانه‌های عمومی کدامند؟
 ۲. پرسش آیا کتابخانه‌های عمومی این انتظارات را برآورده می‌سازند؟
- برای پاسخگویی به این پرسش 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

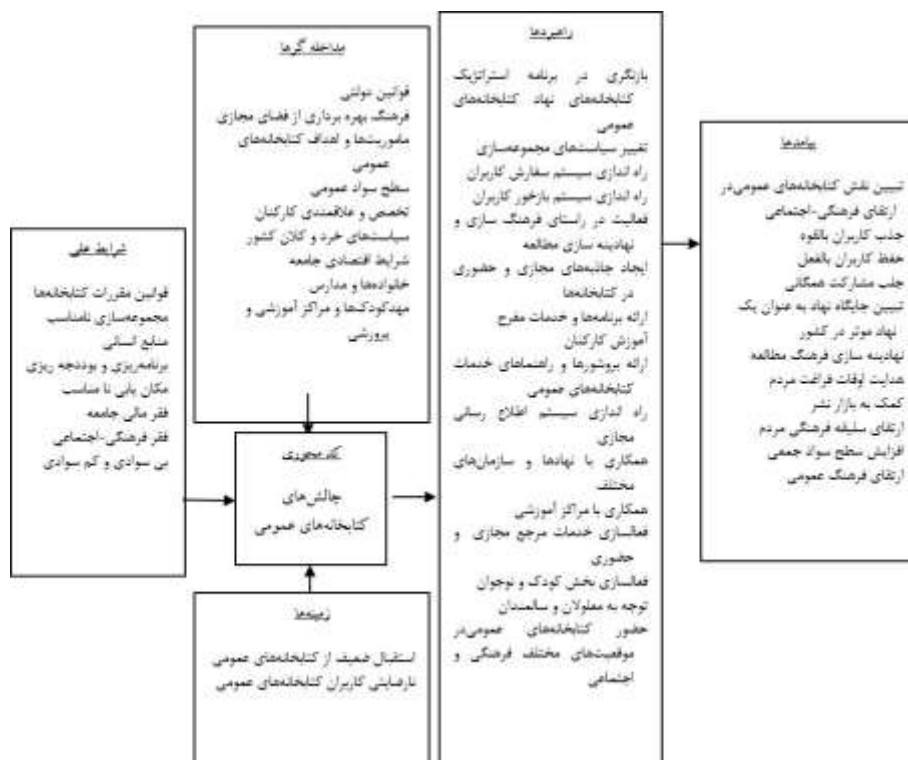
نیازهای خود مطلع هستند و همچنین به وظایف و رسالت کتابخانه‌های عمومی نیز تا حدودی اشراف دارند و بنابراین کتابخانه‌های عمومی و مسئولان آن‌ها با کاربران فهیمی مواجه هستند که می‌دانند چه نیازی دارند و چطور می‌توان به این نیازها پاسخ داد؛ همچنین در پاسخ‌های آن‌ها به شرایط محیطی که کتابخانه‌ها برای ارائه هر چه 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.

پرسش ۳. چرا کاربران بالقوه کتابخانه‌های عمومی تمایلی به استفاده از خدمات و برنامه‌های آن‌ها ندارند؟

برای پاسخگویی به این پرسش چند پرسش 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 هر چه بیشتر خدمات و برنامه‌های خود به آن نیازمندند، به تفکیک عوامل زمینه‌ساز آن‌ها، عوامل مداخله‌گر، عوامل ایجادکننده آن‌ها، راهبردهایی که می‌توان برای بهبود آن‌ها ارائه کرد و همچنین پیامدهای کاربست این راهبردها به صورت مدل پارادایمی برای مقوله‌های اصلی این پژوهش ارائه شده‌اند:

نتیجه گیری

شکل ۱. مدل پارادایمی چالش‌های کتابخانه‌های عمومی (شهری/روستایی)



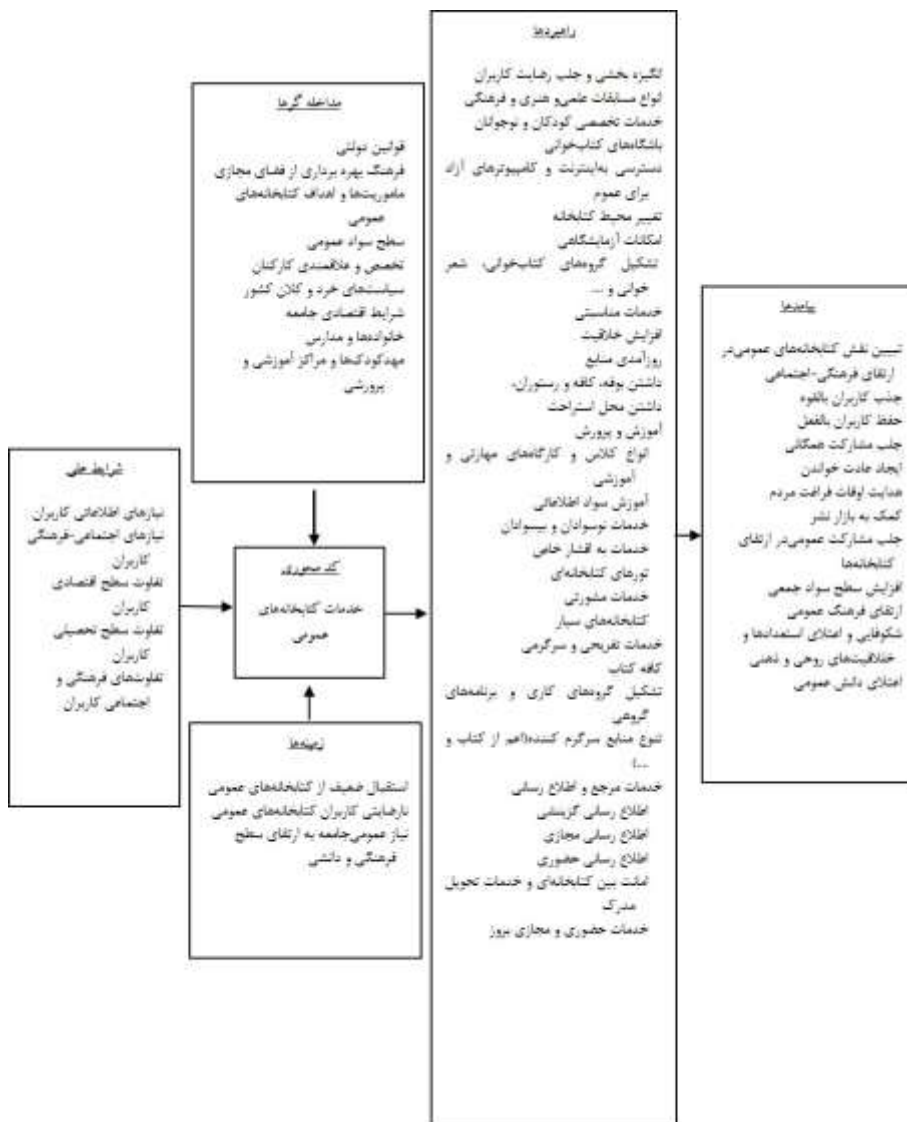
سناریو

چالش‌هایی که کتابخانه‌های عمومی با آن مواجه هستند، اغلب به دلایلی چون قوانین و مقررات، مجموعه‌سازی، کارکنان، نحوه برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری، توزیع و جابجایی 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 به عنوان 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 ۲. مدل پارادیمی خدمات کتابخانه‌های عمومی (شهری/روستایی)



سناریو:

بعد از کشف مدل پارادیمی چالش‌های کتابخانه‌های عمومی، نوبت به برنامه‌ها و خدماتی می‌رسد که کتابخانه‌های عمومی می‌توانند برای رفع چالش‌های مواجه با آن‌ها ارائه و پیگیری نمایند.

عموماً نیاز به برنامه‌ها و خدمات کتابخانه‌های عمومی با دلایلی چون: نیازهای اطلاعاتی کاربران، نیازهای اجتماعی- فرهنگی کاربران، تفاوت سطح اقتصادی کاربران، تفاوت سطح تحصیلی کاربران، تفاوت‌های فرهنگی و اجتماعی کاربران، ایجاد می‌شوند و کتابخانه‌های عمومی با توجه به این دلایل اقدام به برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری خرد و کلان می‌کنند، البته مواردی از قبیل استقبال ضعیف از کتابخانه‌های عمومی، نارضایتی کاربران کتابخانه‌های عمومی، نیاز عمومی جامعه به ارتقای سطح فرهنگی و دانشی جز عوامل زمینه ساز به شمار می‌آیند و فاکتورهای مثل قوانین دولتی، فرهنگ بهره برداری از فضای مجازی، ماموریت‌ها و اهداف کتابخانه‌های عمومی، سطح سواد عمومی، تخصص و علاقمندی کارکنان، سیاست‌های خرد و کلان کشور، شرایط اقتصادی جامعه، خانواده‌ها و مدارس، مهدکودک‌ها و مراکز آموزشی و پرورشی بر شدت، نوع و نحوه خدمات موثر هستند؛ اما خدماتی که در کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌شوند به جز خدمات معمول و روزمره مثل سالن مطالعه یا امانت، به چهار دسته اصلی تقسیم می‌شوند که هر یک از آنها خود به خدمات ریزتر قابل تقسیم هستند، که عبارتند از: خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی (شامل: اطلاع‌رسانی گزینشی، اطلاع‌رسانی مجازی، اطلاع‌رسانی حضوری، امانت بین کتابخانه‌ای و خدمات تحویل مدرک، خدمات مرجع حضوری و مجازی)؛ خدمات تفریحی و سرگرمی (شامل: کافه کتاب، تشکیل گروه‌های کاری و برنامه‌های گروهی، تنوع منابع سرگرم‌کننده (اعم از کتاب و ...))؛ آموزش و پرورش (شامل: انواع کلاس و کارگاه‌های مهارتی و آموزشی، آموزش سواد اطلاعاتی، خدمات نوسودان و بیسوادان، خدمات به اقشار خاص، تورهای کتابخانه‌ای، خدمات مشورتی، کتابخانه‌های سیار)؛ انگیزه بخشی و جلب رضایت کاربران (شامل: انواع مسابقات علمی و هنری و فرهنگی، خدمات تخصصی کودکان و نوجوانان، باشگاه‌های کتاب‌خوانی، دسترسی به اینترنت و کامپیوترهای آزاد برای عموم، تغییر محیط کتابخانه، امکانات آزمایشگاهی، تشکیل گروه‌های کتاب‌خوانی، شعرخوانی و ...، خدمات مناسبی، افزایش خلاقیت)؛ ارائه این خدمات از دید اساتید و کارشناسان پیامدهای مطلوبی بر جامعه و کتابخانه‌های عمومی خواهند داشت که از جمله آنها عبارتند از: تبیین نقش کتابخانه‌های عمومی در ارتقای فرهنگی- اجتماعی، جذب کاربران بالقوه، حفظ کاربران بالفعل، جلب مشارکت همگانی، ایجاد عادت خواندن، هدایت اوقات فراغت مردم، کمک

به بازار نشر، جلب مشارکت عمومی در ارتقای کتابخانه‌ها، افزایش سطح سواد جمعی، ارتقای فرهنگ عمومی، شکوفایی و اعتلای استعدادها و خلاقیت‌های روحی و ذهنی، اعتلای دانش عمومی.

در تحلیل مصاحبه‌ها، سه پارادایم کد محوری، شرایط علی، و زمینه‌ها، اغلب از مصاحبه‌های کاربران برداشت شده و چهار پارادایم دیگر شامل: مداخله گر‌ها، راهبردها و پیامدها از مصاحبه‌ها برداشت شده است.

کد محوری خدمات کتابخانه‌های عمومی در واقع مهم‌ترین بخش این مقاله است چرا که شرایط علی، زمینه‌ها و مداخله گر‌های موثر بر این کد، نشان دهنده موقعیت و شرایط اجتماعی است که کتابخانه‌های عمومی به طور عام و کتابخانه‌های نهاد به طور خاص به آن وابسته هستند؛ و همچنین راهبردهایی که در این مدل به آن اشاره شده است در واقع خدماتی را نشان می‌دهند که برای کتابخانه‌های عمومی اولویت داشته و در سیاست‌گذاری‌ها و تعیین اهداف و ماموریت‌ها می‌بایست پیش از سایر خدمات مورد توجه قرار گیرند.

لذا اولویت‌های مورد تاکید کاربران به ترتیب مقوله بندی‌ها عبارتند از:

۱. خدمات انگیزه بخشی و جلب رضایت کاربران شامل: انواع مسابقات علمی و هنری و فرهنگی، خدمات تخصصی کودکان و نوجوانان، باشگاه‌های کتاب‌خوانی، دسترسی به اینترنت و کامپیوترهای آزاد برای عموم، تغییر محیط کتابخانه، امکانات آزمایشگاهی، تشکیل گروه‌های کتاب‌خوانی، شعر خوانی و، خدمات مناسبتی، افزایش خلاقیت، روزآمدی منابع، داشتن بوفه، کافه و رستوران، داشتن محل استراحت.
۲. آموزشی و پرورشی شامل: انواع کلاس و کارگاه‌های مهارتی و آموزشی، آموزش سواد اطلاعاتی، خدمات نوسوادان و بیسوادان، خدمات به اقشار خاص، تورهای کتابخان‌های، خدمات مشاورتی، کتابخانه‌های سیار.
۳. خدمات تفریحی و سرگرمی شامل: کافه کتاب، تشکیل گروه‌های کاری و برنامه‌های گروهی، تنوع منابع سرگرم کننده (اعم از کتاب و)، جلسات نقد و بررسی کتاب.
۴. خدمات مرجع و اطلاع رسانی شامل: اطلاع رسانی گزینشی، اطلاع رسانی مجازی، اطلاع رسانی حضوری، امانت بین کتابخانه‌ای و خدمات تحویل مدرک، خدمات حضوری و مجازی بروز.

بنابراین کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور می‌توانند در راستای ارتقای سطح خدمات و جلب و جذب هرچه بیشتر رضایت و اقبال کاربران به کتابخانه‌های عمومی در برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌های خود این اولویت بندی را مدنظر قرار دهند و خدمات خود را با توجه به خواست و نیاز جامعه خود تبیین و تدوین نمایند.

ORCID

Mahshid Eltemasi		https://orcid.org/0000-0002-7675-2626
Fatima Fahimnia		https://orcid.org/0000-0002-8991-5391
Mohammad Abooyeardakan		https://orcid.org/0000-0003-2534-1832

منابع

آقای جشقانی، نفیسه. (۱۳۹۱). تحلیل پراکندگی جغرافیایی و جمعیتی کتابخانه‌های عمومی شهر قم با استفاده از GIS. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه قم، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.

<http://www.ketabdar.org/magazine/detailarticle.asp?number=178>

پارسازاده، احمد و شقاقی، مهدی. (۱۳۸۸). کتابخانه‌های عمومی و ساخت واقعیت اجتماع. تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۵(۴): ۲۹-۶۰.

جیل، فیلیپ. (۱۳۸۶). خدمات کتابخانه‌های عمومی: رهنمودهای ایفلا و یونسکو برای توسعه. [ترجمه علی شکویی]. تهران: چاپار.

حیاتی، زهیر؛ مظفری، عظیمه؛ مظفری، افسانه و منوچهری، روح ا... (۱۳۹۳). بخش‌بندی مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی بر مبنای نیازهایشان با استفاده از شبکه عصبی مصنوعی، تحلیل سلسله مراتبی و مدل کانو. تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۰(۳)، ۵۱۳-۵۳۳.

زوارقی، رسول. (۱۳۸۸). کتابخانه‌های عمومی و نقش آن‌ها در مهندسی فرهنگی جامعه. مهندسی فرهنگی، ۳(۲۹): ۴۱-۵۸.

ملایی، ابراهیم. (۱۳۹۱). شناسایی راه‌های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان از دیدگاه کاربران بر مبنای رهنمودهای ایفلا و یونسکو. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی.

میری، انیس؛ سلامی، مریم و مرجانی، عباس. (۱۳۹۵). شخصی سازی ارائه خدمات در کتابخانه های عمومی از دیدگاه کتابداران کتابخانه های عمومی شهر مشهد. پژوهش نامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۶(۲)، ۲۴۳-۲۲۷.

نورپور، رسول. (۱۳۹۰). بررسی وضعیت کتابخانه های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه های عمومی شهر تهران از نظر مدیران آنها. مجله الکترونیکی نشر کتابدار، ۱۰(۲).

نوروزی، یعقوب و درم نثاری، مهدی. (۱۳۹۳). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه های عمومی از طریق مدل تحلیل شکاف مبتنی بر دیدگاه کاربران. تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی، ۲۰(۴): ۶۸۵-۷۰۷.

References

- Gill, P. (2001). *The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development* (Vol. 97). NBD Bibliion Publishers.
- Aghaei Jeshughani, Nafiseh. (2011). *Analysis of geographic and demographic distribution of public libraries in Qom using GIS*. (Master's thesis) Qom University, Faculty of Literature and Humanities. [In Persian].
- Hayati, Zahir; Mozafari, Azimeh; Mozafari, Afsaneh and Manouchehri, Roohollah. (2014). Segmentation of public library patrons based on their needs using artificial neural network, hierarchical analysis and Kano model. *Information Research and Public Libraries*, 20(3), 513-533. [In Persian].
- Jill, Philip. (2006). *Public library services: IFLA and UNESCO guidelines for development*. [Translated by Ali Shakoui]. Tehran: Chapar. [In Persian].
- Molaei, Ebrahim. (2013). *Identifying ways to improve ancillary services in public libraries of Isfahan province from the users' point of view based on IFAL and UNESCO guidelines*. (Master's thesis). Isfahan University, Faculty of Educational Sciences. [In Persian].
- Miri, Annis; Salami, Maryam and Abbas Marjani. (2015). Personalization of service delivery in public libraries from the point of view of public library librarians in Mashhad. *Journal of Library and Information Science*, 6(2), 243-227. [In Persian].
- Nourpour, Rasool. (2017). Examining the status of public libraries affiliated to the institution of public libraries in Tehran from the point of view of their managers. *E-journal of Nash Ketabdar*, 10(2). [In Persian].
<http://www.ketabdar.org/magazine/detailarticle.asp?number=178>
- Nowrouzi, Yaqoub and Derm Nishari, Mehdi. (2014). Examining the quality of public library services through the gap analysis model based on the users' point of view. *Information Research and Public Libraries*, 20(4): 685-707. [In Persian].

- Parsazadeh, Ahmad and Shaghaghi, Mehdi. (2008). Public libraries and the construction of community reality. *Information Research and Public Libraries*, 15 (4): 29-60 .[In Persian].
- Zavaraghi, Rasool. (2009). Public libraries and their role in cultural engineering of society. *Cultural Engineering*, 3(29): 41-58. [In Persian] .

استناد به این مقاله: التماسی، مهشید. (۱۴۰۰). مدل پارادایمی خدمات و برنامه‌های کاربر محور کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی کتابخانه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. *مجله بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۸(۲۸)، ۴۹-۷۰.



Knowledge Retrieval and Semantic Systems is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.